

Optisch kleurverschil in rvs werkblad ontstaat door wijze van plaatsing en is volgens de deskundige niet te voorkomen en geen gebrek, 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 niet nodig omdat hij voldoende geïnformeerd was.

Overeenkomst waarop het geschil betrekking heeft:

Datum overeenkomst: 31 januari 2025.

Inhoud overeenkomst: De consument heeft bij de ondernemer een keuken gekocht voor een prijs van € 28.000,- met daarbij een rvs werkblad in een hoekvorm inclusief meting en plaatsing.

De keuken is geleverd en geplaatst op 30 april 2025.

De klacht is op 1 mei 2025 voorgelegd aan de ondernemer.

Standpunt van de consument:

Samengevat luidt het standpunt van de consument als volgt:

1. Het rvs aanrechtblad is volgens de consument van een andere kleur en een andere verschijningsvorm dan is besteld. Op geen enkele manier zou de consument er tijdens de aankoopfase op zijn gewezen dat er kleurverschillen zouden kunnen optreden, zeker niet wat betreft de richting van de structuur van de borsteling. Ook in de overeenkomst is er met geen woord over gesproken dat er een risico op kleurverschillen zou kunnen zijn.

2. Ook is een lade beschadigd.

De consument eist een ander werkblad dat conform de afspraak is, dan wel een financiële compensatie. Voorts verlangt de consument een onbeschadigd lade.

Standpunt ondernemer:

Samengevat luidt het standpunt van de ondernemer als volgt:

De ondernemer stelt dat de consument is voorgelicht over de structuur en kwaliteiten van een rvs werkblad. Naar aanleiding van de twee bezoeken aan de klant thuis inzake het werkblad, waarbij door de leverancier is geconstateerd dat de klacht niet gegrond is, is voor ons deze klacht afgehandeld. De klacht over de lade zal zo spoedig mogelijk worden opgelost.

Deskundigenrapportage:

In zijn rapport van 20 januari 2026 beschrijft de deskundige hoe in zijn algemeenheid een rvs werkblad wordt geproduceerd. Een dergelijk werkblad heeft een geborstelde structuur welke in dezelfde richting van het werkblad wordt aangebracht. De wals/borstelstructuur kan zorgen voor een optisch kleurverschil bij een hoekblad omdat de delen dan haaks op elkaar staan. Volgens de deskundige is dat ook de reden voor het vermeende kleurverschil zoals dat door de consument wordt genoemd. De deskundige heeft twee monsterstalen die waren meegenomen door de leverancier van de ondernemer bekeken en naast elkaar gelegd met de structuur dezelfde kant op. De deskundige heeft daarbij geen kleurverschil geconstateerd en volgens hem heeft ook de consument dat erkend. Vervolgens heeft de deskundige de twee stukken haaks op elkaar gelegd en toen bleek hetzelfde optische kleurverschil. Volgens de deskundige voldoet het werkblad volledig aan de daaraan te stellen eisen. Daarnaast is een dergelijk optisch verschil technisch niet te voorkomen door de haakse plaatsing. Bij vervanging zou dus hetzelfde optische kleurverschil optreden.

Overwegingen en beoordeling:

1. Uit de deskundigenrapportage blijkt dat het rvs werkblad goed en deugdelijk is gemonteerd en dat de kwaliteit van het werkblad in orde is. De deskundige stelt daarnaast dat bij een hoekblad, zoals door de consument is besteld, een optisch kleurverschil niet te voorkomen is. Tegenover de bevindingen van de deskundige is van de zijde van de consument geen technisch inhoudelijk commentaar gekomen, zodat van de juistheid van hetgeen de deskundige heeft geconstateerd kan worden uitgegaan. Van een technisch gebrek is dus geen sprake.

2. Blijft over het bezwaar van de consument dat zij niet gewezen zou zijn op een mogelijk kleurverschil door de hoekse plaatsing van het rvs. Volgens de consument had het op de weg van de ondernemer gelegen om haar te wijzen op een mogelijk kleurverschil. Uit de rapportage van de deskundige valt slechts te constateren dat de beide hoekdelen uit hetzelfde stuk rvs zijn gemaakt. Door de hoekse plaatsing kan een optisch kleurverschil ontstaan. Het is volgens hem technisch niet mogelijk dit te voorkomen. Benadrukt moet worden dat het gaat om een optisch kleurverschil, niet om een werkelijk kleurverschil. Omdat het gaat om een optisch kleurverschil, gaat het om een subjectieve waarneming. De plek waar het werkblad zich bevindt en de lichtinval spelen daarbij een rol. Nu de deskundige heeft vastgesteld dat het werkblad van hetzelfde soort rvs is gemaakt, zou vervanging van het werkblad geen verbetering brengen. Daarom kan niet worden gesteld dat de ondernemer te kort zou zijn geschoten in zijn mededelingsplicht voor zover het de kwaliteit en de eigenschappen van het rvs werkblad betreft. Het werkblad voldoet immers aan de eis van conformiteit. Er is geen sprake van een verborgen gebrek of van een eigenschap die de consument niet hoefde te verwachten. Op de gangbare eigenschappen van het rvs heeft de ondernemer, naar onweersproken is gesteld, de consument gewezen. Dit onderdeel van de klacht is daarom ongegrond.

3. Door de consument is te kennen gegeven dat het probleem met de lade is opgelost door de ondernemer. Op dit onderdeel van de klacht hoeft dus geen beslissing meer te worden gegeven.

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;

Aldus beslist door de Stichting UitgesprokenZaak.nl, op 18 mei 2026,

mr. J.B.A.M. Groenendaal,
Bindend adviseur