BINDEND ADVIES
Stichting UitgesprokenZaak.nl

Kleur keuken komt niet overeen met hetgeen consument mocht verwachten, 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 stichting heeft kennisgenomen van de door partijen ingebrachte stukken. Gezien de aard van het geschil was de inschakeling van een deskundige niet nodig. Na uitwisseling van de stukken achtte de bindend adviseur een mondelinge behandeling via videoconferentie niet noodzakelijk, omdat hij voldoende geïnformeerd was en partijen voldoende gelegenheid hebben gehad hun standpunten naar voren te brengen.

Overeenkomst waarop het geschil betrekking heeft
De overeenkomst betreft, kort weergegeven, de koop en montage van een keuken.

Standpunt consument
De consument heeft in het Vragenformulier haar klacht als volgt weergegeven:

"*De kleur van de fronten. De kleur is niet zoals wij mochten verwachten.*

Wij hebben bij de aankoop gekozen voor een lichtere walnootkleur, passend bij ons interieur. Donkere kleuren zijn door ons nooit overwogen. Tijdens het verkoopproces zijn wij uitgegaan van de "middelste walnootkleur", zoals ook telefonisch besproken en bevestigd door [ondernemer].

Achteraf is gebleken dat deze "middelste kleur" feitelijk niet bestaat en er slechts twee varianten zijn. Op basis van de getoonde stalen en onze oorspronkelijke voorkeur is het aannemelijk dat dit de lichtere variant ([naam kleur]) betrof.

Juist omdat wij twijfelden over de kleur en dit vooraf expliciet hebben nagevraagd, hebben wij erop vertrouwd dat de door verkoper bevestigde kleur overeenkwam met onze keuze."

De vraag hoe zij het geschil opgelost wenst te zien heeft de consument als volgt beantwoord:

"*Wij verwachten een passende financiële compensatie voor het feit dat de keuken niet overeenkomt met hetgeen wij mochten verwachten, alsmede voor de tijd en moeite die dit traject ons inmiddels al heeft gekost.*"

Standpunt ondernemer
De ondernemer voert in het Reactieformulier aan dat conform overeenkomst is geleverd.

Overwegingen en beoordeling
1. De bindend adviseur stelt vast dat in de door de consument ondertekende orderbevestiging als kleur van de fronten is vermeld: "*[naam kleur]*". Niet in geschil is dat de ondernemer de fronten heeft geleverd in de in de orderbevestiging vermelde kleur.

2. Dit betekent dat er in beginsel van moet worden uitgegaan dat de ondernemer op dit punt aan zijn uit de overeenkomst voortvloeiende verplichtingen heeft voldaan. Toch zijn er redenen om in dit geval tot een ander oordeel te komen. Hierbij is met name van belang het e-mailbericht van de consument aan de ondernemer van 24 september 2025. De inhoud van dat bericht ondersteunt immers in sterke mate de door de consument geschetste gang van zaken, namelijk dat zij heeft aangegeven dat de kleur op de offerte aanzienlijk donkerder leek dan de kleur die zij wilde hebben, dat de ondernemer telefonisch heeft bevestigd dat de kleur correct was en overeenkwam met haar keuze en dat de consument vervolgens op basis van die bevestiging de overeenkomst heeft ondertekend.

   De bindend adviseur acht aannemelijk dat dit de feitelijke gang van zaken is geweest. Onder deze omstandigheden heeft de ondernemer niet aan zijn verplichtingen voldaan door de fronten te leveren in de kleur waarin hij ze heeft geleverd.

3. De consument heeft verzocht om een schadevergoeding. De bindend adviseur is van oordeel dat aan de voorwaarden voor toekenning van schadevergoeding is voldaan.

Gelet op de totaalprijs van de keuken en in aanmerking genomen de aard en ernst van het gebrek, bepaalt de bindend adviseur de hoogte van deze schadevergoeding naar redelijkheid en billijkheid (artikel 13 lid 1 van het Reglement) op € 1.000,-.

4. Er bestaat geen grond om een afzonderlijke schadevergoeding toe te kennen voor de tijd en moeite die de consument in deze procedure heeft geïnvesteerd.

5. Gelet op de uitkomst van de procedure vergoedt de ondernemer bovendien de door de consument aan de stichting betaalde geschilkosten van € 187,50 aan de consument.

6. De ondernemer is behandelingskosten verschuldigd conform het tarief vermeld in het eerste bericht in het geschillensysteem.

Beslissing

- De klacht is gegrond.
- De ondernemer betaalt binnen vier weken na vandaag € 1.187,50 aan de consument.
- Partijen zijn elkaar daarna niets meer verschuldigd.
- De ondernemer is behandelingskosten verschuldigd conform het tarief vermeld in het eerste bericht in het geschillensysteem.

Aldus beslist door de Stichting UitgesprokenZaak.nl, op 16 juli 2026,

mr. J.J. Janssen,
bindend adviseur