BINDEND ADVIES
Stichting UitgesprokenZaak.nl

Hoogteverschil tussen kasten van de keuken blijkt niet tot nauwelijks zichtbaar, waardoor klacht op grond van proportionaliteit tussen gevraagde maatregel en euvel ongegrond wordt 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. Er heeft een deskundigenonderzoek plaatsgevonden door de deskundige. Na uitwisseling van de stukken heeft de bindend adviseur afgezien van een mondelinge behandeling omdat hij zich door de stukken voldoende geïnformeerd achtte.

Overeenkomst waarop het geschil betrekking heeft:
Datum overeenkomst: 12 april 2022.
Inhoud overeenkomst: De consument heeft bij de ondernemer een keuken gekocht voor een prijs van € 39.165,65 met daarbij bijkomende montagekosten voor € 1.800,-.
De levering vond plaats op 18 februari 2022.
De levering vond plaats in de loop van het jaar 2022.
De klacht is op 17 februari 2025 voorgelegd aan de ondernemer.

Standpunt consument:
Samengevat luidt het standpunt van de consument als volgt:

Kwaliteit van het kitwerk voldoet niet (opgenomen in correspondentiebestand), het deurtje van de klepkastjes moeten vervangen worden (opgenomen in correspondentiebestand), de achterwand boven de klepkastjes is niet goed (opgenomen in correspondentiebestand) en er is sprake van een beschadiging aan het keukenkastje (komt nergens terug, ik vertrouw erop dat de monteur die de beschadiging heeft veroorzaakt, dit heeft gemeld). De klachten zijn gedurende het proces ontstaan en diverse malen genoemd bij de ondernemer.

De consument eist:

Kwaliteit leveren zoals dat mag worden verwacht, goed kitwerk, passende achterwand, gelijke deurtjes en een vergoeding van de beschadigde kastje alsmede vergoeding van de gemaakte kosten in verband met dit geschil.

Standpunt ondernemer:
Samengevat luidt het standpunt van de ondernemer als volgt:

De laatste klacht van de consument betrof de beide klepkastjes en het feit dat er een hoogteverschil van 0,5 millimeter is tussen beide klepkastjes. Mijn collega van de serviceafdeling stuurde dit bericht naar de consument: "Vandaag zijn de monteurs langs geweest om de blendes te plaatsen en de laatste punten af te handelen."

Ik begrijp dat u nog niet volledig tevreden bent over de deurtjes in de klepkastjes. Wat ons betreft zijn deze optimaal afgesteld en valt de huidige situatie binnen de geaccepteerde toleranties. Daarmee beschouwen wij de keuken als volledig afgerond.

Deskundigenrapportage:
In zijn rapport van 11 juni 2026 meldt de deskundige dat op één klacht na de in het klachtenformulier opgenomen klachten inmiddels alle zijn verholpen of worden geaccepteerd om gevolgschade te voorkomen. De overgebleven klacht betreft een hoogteverschil tussen de beide klepkastfronten.
De deskundige heeft de hoogte van beide klepkasten vergeleken en hij constateert een hoogteverschil van 1 millimeter tussen beide klepkastfronten. Hij constateert ook dat de fronten zodanig zijn gemonteerd dat aan de bovenzijde en aan de onderzijde telkens een verschil van 0,5 millimeter gemeten wordt.

De deskundige vermeldt verder dat, omdat de ondernemer zich beroept op de maatvoering toleranties, dat er in Nederland geen algemeen bindende maatvoering is die exact voorschrijft welke tolerantie voor keukenfronten acceptabel is.

Volgens hem wordt in de praktijk gekeken naar een aantal combinaties zoals fabrikanten specificaties, meubel technische richtlijnen, montage-voorschriften en wat in de branche als goed en deugdelijk wordt beschouwd. Volgens de deskundige wordt in de keuken- en meubelbranche een afwijking van 0,5 tot 1 millimeter als gangbaar beschouwd.

Een andere maatstaf binnen de branche is of de klacht op een kijkafstand van 100 centimeter bij natuurlijk licht zichtbaar is. Volgens de deskundige hangt het van het timmermansoog af of hier het hoogteverschil waarneembaar is. Hij laat dat in het midden.

Het uiteindelijke oordeel van de deskundige is dat de klacht gering is omdat deze nauwelijks tot niet opvalt.

Overwegingen en beoordeling:

Het gaat in deze zaak uitsluitend nog om de vraag of beide klepkastfronten vervangen dienen te worden omdat tussen beide fronten er een hoogteverschil is van 1 millimeter.

Naar de mening van de consument had dit hoogteverschil voorkomen kunnen worden als beide klepkastfronten waren vervangen en niet alleen het beschadigde front.

De consument wijst er op dat hij voor een hoog bedrag een hoogwaardige keuken heeft gekocht en daar een dergelijk hoogteverschil niet bij past. Met andere woorden: de consument meent dat er sprake is van non-conformiteit voor wat betreft de beide klepkastfronten.

Vast staat dat het hoogteverschil tussen beide fronten 1 millimeter bedraagt en dat door de montage het verschil aan de boven- en onderzijde 0,5 millimeter bedraagt. De ondernemer vindt dit vallen binnen de tolerantie. De deskundige sluit niet uit dat een dergelijk verschil in de branche als gebruikelijk wordt beschouwd. In elk geval moet geconstateerd worden dat het gemeten hoogteverschil voor de functionaliteit van de klepkasten geen enkel verschil maakt. Meer belang wordt door de bindend adviseur gelegd aan de waarneming van de deskundige dat met het oog het verschil niet of nauwelijks waarneembaar is.

Met dit gegeven voor ogen is de bindend adviseur van mening dat er geen sprake is van non-conformiteit als in de wet wordt bedoeld. Er moet worden uitgegaan van proportionaliteit tussen de gevraagde maatregel en het euvel waarover wordt geklaagd. Hiet gaat het om een niet tot nauwelijks zichtbaar hoogteverschil tussen twee klepkastfronten en de werking van de klepkasten vindt geen enkele hinder van het hoogteverschil. Daarmee is een vervanging van beide klepkastfronten in de gegeven omstandigheden een niet te rechtvaardigen en disproportionele maatregel. Ook al betreft een kostbare keuken van hoogwaardige kwaliteit.

Wat verder door partijen te berde is gebracht kan buiten beschouwing blijven nu de klacht zich uitsluitend toe spitste op het hoogteverschil.

Alle feiten en overwegingen in aanmerking nemende concludeert de bindend adviseur daarom dat de klacht ongegrond is, hetgeen leidt tot de volgende beslissing.

Beslissing:

1. De eis van de consument wordt afgewezen.

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

Aldus beslist door de Stichting UitgesprokenZaak.nl, op 15 september 2026,

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