BINDEND ADVIES
Stichting UitgesprokenZaak.nl

Klachten aan keukenkastjes en werkblad zijn geheel te wijten aan manier van schoonmaken, 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 plaast gevonden door de deskundige. Na uitwisseling van de stukken achtte de bindend adviseur zich voldoende geïnformeerd zodat hij een videoconferentie niet noodzakelijk vond.

Overeenkomst waarop het geschil betrekking heeft:
Datum overeenkomst: 17 februari 2024.
Inhoud overeenkomst: De consument heeft bij de ondernemer een keuken gekocht voor een prijs van € 14.075,- met bijkomende kosten ad € 1.850,12.
De levering vond plaats op 11 juni 2024. .
De klacht is op 22 september 2025 voorgelegd aan de ondernemer.

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

De voorkanten van de keukendeuren zijn binnen een jaar in slechte staat geraakt. Meerdere deuren vertonen vocht- en verrottingsschade, terwijl de keuken zorgvuldig wordt gebruikt. De fronten worden schoon gemaakt met een licht vochtige doek en altijd direct na gebruik droog geveegd. De deuren bestaan uit twee verschillende laminaat afwerkingen: een gladde buitenzijde en een grovere binnenzijde. Het materiaal lijkt niet bestand tegen normaal gebruik in een keukenomgeving.
Ook vertoont het werkblad gebreken. Er ontstaan snel vlekken die moeilijk te verwijderen zijn, waardoor het blad er voortdurend onverzorgd uitziet. Daarnaast is het blad inmiddels twee keer gezakt doordat de kitverbinding losliet.

De consument eist:

De ondernemer dient kosteloos de fronten en het werkblad te vervangen voor fronten en een werkblad die voldoen aan de verwachtingen van de consument en minder vlek gevoelig zijn.

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

Zoals u kunt lezen in het dossier van de rechtsbijstandverzekering zullen wij de eis van de klant niet inwilligen. Ik heb ook niets toe te voegen aan het dossier wat reeds is opgebouwd. De klant smeert het composieten werkblad in met olijfolie om het glanzender te krijgen en is vervolgens verbaasd dat er dan naderhand vlekken ontstaan. Dit heb ik ter plaatse uitgelegd. Wij zullen derhalve de eis tot vervanging niet honoreren.

Wat betreft de frontjes heb ik uitgelegd en laten zien hoe je deze schoonmaakt, namelijk met een wonderspons. Tevens hebben wij een schoonmaakadvies verstrekt. Klant gooit het schoonmaak-advies in de wind en wil de fronten schoonmaken zoals zij vinden dat het zou moeten kunnen. Hierop heb ik aangeboden om de reeds opgezwollen fronten nogmaals kosteloos te vervangen voor geheel nieuwe fronten. Het voorstel voor een gehele front vervanging is gedaan om een ander type front, opgebouwd uit MDF, aan te bieden. Deze fronten zijn qua aanschaf duurder en zouden ook dezelfde hogere prijs bij aanschaf van de keuken hebben gerechtvaardigd. Dat is dan ook de reden dat ik deze front wissel heb aangeboden tegen de inkoopprijs van €3.000,-. Ter plaatse heb ik de inkoopnota van de fabrikant overlegd. Wij zijn dus ook niet voornemens om dit type front kosteloos te vervangen.

Deskundigenrapportage:
Door de deskundige [naam deskundige] is op 3 juli 2026 een onderzoek ingesteld naar de door de consument gemelde klachten. De deskundige heeft geconstateerd dat aan de onderzijde van de keukenkastjes zwelschade is ontstaan. De keukenkastjes hebben een lak laminaat front en zijn aan de boven- en onderzijde afgeplakt met ABS kantenband.

Naar de mening van de deskundige is de schade ontstaan door te vochtige schoonmaak van de keukenfronten.

De deskundige heeft geconstateerd dat rond de vaatwasser de schade wat groter is hetgeen verklaard kan worden door te vroeg openen van de vaatwasser en het niet goed sluiten er van. Ook merkt de deskundige op dat de schade aan de voorzijde van de keukenfronten groter is dan aan de achterzijde en eveneens dat de schade aan de onderkant zichtbaarder is dan aan de bovenkant van de kastjes. Dat is volgens de deskundige te verklaren uit het te vochtig schoonmaken en/of het te weinig drogen na de schoonmaak. Volgens de deskundige is er geen sprake van een productiefout. De schade is volgens hem geheel te wijten aan de manier waarop de consument de keukenkastjes schoonmaakt.

Hetzelfde merkt de deskundige op ten aanzien van de vlekken op het werkblad. Volgens de deskundige heeft de consument hem te kennen gegeven dat hij het composieten werkblad reinigt met zeep en water. Dat is volgens de deskundige een verkeerde manier omdat er altijd zeepresten achterblijven. De deskundige geeft in zijn rapport weer dat hij het composieten werkblad met een melamine spons heeft gereinigd in bijzijn van de consument en dat daarmee het werkblad wel te reinigen is. Volgens de deskundige zijn de vlakken op het werkblad dan ook niet aan de kwaliteit van het product te wijten maar aan de manier van schoonmaken.

Overwegingen en beoordeling:

Uit de rapportage van de deskundige valt slechts de conclusie te trekken dat het door de ondernemer geleverde product geen gebreken vertoont. De klachten die zijn ontstaan zijn volgens hem geheel te wijten aan de manier van schoonmaken van de keukenkastjes en het werkblad door de consument.

Tegenover deze bevindingen is door de consument weliswaar aangevoerd dat de deskundige zijn bevindingen te weinig heeft onderbouwd, maar de consument heeft geen tegenexpertise laten uitvoeren.

Anders dan de consument aanvoert is de bindend adviseur van mening dat de deskundige zijn rapport duidelijk en met voldoende argumenten heeft opgebouwd. Er is daarom geen reden om af te wijken van de standpunten van de deskundige.

Dat betekent dat er niet gesproken kan worden van een gebrek aan het geleverde product. Weliswaar stelt de consument nog dat uit het enkele feit dat de ondernemer indertijd kosteloze vervanging van de keukenfronten heeft aangeboden, zou bewijzen dat deze zou erkennen dat de geleverde fronten met kantenband ondeugdelijk zouden zijn, maar dit aanbod van de ondernemer kan niet gezien worden als een erkenning dat het geleverde product niet zou deugen. Het is slechts te zien als een tegemoetkoming aan de consument. Daarnaast is evenmin te concluderen dat de geleverde keukenfronten van laminaat met ABS kantenband eigenlijk niet geleverd zouden mogen worden, omdat ze gevoeliger zijn voor vocht. Door de deskundige is duidelijk aangetoond dat de manier van schoonmaken extra zorg vereist.

De ondernemer heeft een aanbod gedaan om de keukenfronten te vervangen door MDF deuren met een ronde bovenkant omdat deze minder gevoelig zijn voor vochtinwerking. De eis die de ondernemer daarbij heeft gesteld dat dat een meerprijs met zich meebrengt is niet onredelijk. Immers het gaat om keukenfronten van een betere kwaliteit en als de consument deze zou hebben besteld bij de aankoop van de keuken zou hij dezelfde meerprijs hebben betaald.

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

Beslissing:

1. De klacht is ongegrond.
2. De ondernemer is behandelingskosten verschuldigd conform het tarief vermeld in het eerste bericht in het geschillensysteem.

beslist door de Stichting UitgesprokenZaak.nl, op 10 september 2026,

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