BINDEND ADVIES
Stichting UitgesprokenZaak.nl

Consument voert onder andere aan dat sprake is van kleurverschil in de keukenfronten, maar volgens de deskundige is dit nihil en inherent aan het lakproces 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 (hierna: de stichting) te laten beoordelen. De stichting heeft kennisgenomen van de door partijen ingebrachte stukken. Er heeft onderzoek plaatsgevonden door de deskundige, waarvan op 7 september 2026 rapport is opgemaakt (hierna: het deskundigenrapport). 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 zijn klacht als volgt geformuleerd:

"*De kleur van de keuken, bestaande uit een aantal kleuren, doordat niet alle delen geleverd zijn en doordat er niet netjes gewerkt is zijn er beschadigingen ontstaan. Deze zijn vervangen door een afwijkende kleur tint. Maar omdat keer op keer weer herstelwerkzaamheden zijn uitgevoerd zijn de kleurverschillen groter geworden. Tevens is de spoelbak vervangen omdat deze niet goed was geplaatst maar daardoor is waarschijnlijk de korf verwisseld met de oude zodat wanneer wij die gebruiken om afval tegen te gaan loopt de gootsteen niet meer door. Ook is de kraan te ver naar de muur geplaatst waardoor deze de spoelbak onder spettert. Volgens fabrikant aanrechtblad hoort dit zo en kan niet anders maar dat kan wel doordat er versteviging had moeten worden aangebracht of het aanrechtblad had verlijmd moeten worden.*"

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

"*Zorgen dat de keuken één kleur heeft zoals is overeengekomen en zonder schades. De deur van de vaatwasser heeft nog steeds schade door verkeerde montage, knop va de koelkast zit los, korf spoelbak zorgen dat het wel functioneert zoals het hoort en kraan uitloop zodat die niet spettert in de spoelbak. De koelkast heeft een hoge pieptoon, dit is een nieuwe koelkast die vorig jaar is vervangen maar daar heeft [ondernemer] niet op gereageerd.*"

Standpunt ondernemer
De ondernemer heeft in het Reactieformulier als volgt gereageerd:

"*Het geringe tintverschil in de gelakte delen kunnen wij niet beter krijgen en is wat ons betreft binnen de marge, ook zal dit tintverschil in de loop van de tijd verminderen. De kraan en spoelbak voldoen ook aan de hiervoor gelden normen. Dit is ook door een derde partij beoordeeld.*"

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

"*Discussie punten:*

- *Kleur verschil van een deel van de fronten (deze zijn later vervangen)*
- *Spetteren kraan*
- *Pieptoon koel / vries*
- *Korfplug spoelbak*

1) Het geleverde keukenfront heeft een lichte structuur in het gelakte oppervlak welke op MDF-basis (het front / de deuren) is uitgevoerd. Dit in een speciaal, door de consument, gewenste kleur. De geleverde fronten zijn geschikt voor normaal keukengebruik, maar scherpe voorwerpen, schurende middelen, langdurig vocht en hoge temperaturen kunnen de lak beschadigen.

NB - ik heb met het blote oog de verschillende fronten beoordeeld en het verschil is dan zo goed als nihil / minimaal. Helaas vertonen de gemaakte foto's een groter kleurverschil dan in werkelijkheid het geval is. Ik heb dit onderzocht en het is inderdaad zo dat de pixels van een telefooncamera vaak een kleur afwijking sterker maken. Ofwel: ik zou eigenlijk de foto's negeren en uitgaan van mijn visuele waarneming / beoordeling als aangegeven.

Dat opnieuw geleverde deuren, bij een gelakt front in een bestaande situatie, minimaal kunnen afwijken van de bestaande eerder geleverde is helaas inherent aan het lak procédé. Zelfs al zou de lakkleur 100% hetzelfde zijn kan het door het droog proces / temperatuur verschil nog gebeuren dat de lak uiteindelijk een minimale afwijking heeft.

Consument en keukenleverancier staan in een pad stelling. Leverancier is al eerder, persoonlijk, bij de consument geweest om deze kwestie met de consument te bespreken. [Ondernemer] is van mening dat de fronten binnen de voor hun geldende marges vallen. De consument wil / eist echter dat er een geheel nieuw front komt en wenst niet akkoord te gaan met het gedane financiële / coulance voorstel van € 1.500,-.

Ervaring met gelakte fronten heeft mij, als deskundige, geleerd dat het 100% in één keer goed uitleveren van een lakfront altijd een uitdaging is. En is het front helemaal goed geleverd dan is er misschien wel weer een monteur die net met een stuk gereedschap uitschiet waardoor er weer een krasje op zit en dan kun je weer opnieuw beginnen.

2) Spetteren van de keukenmengkraan - deze staat op een te doen gebruikelijke plaats op het blad. Daar het uitstromend water precies op het randje van de korfplug komt is er sprake van licht spetteren. Dit wordt bovendien ook nog versterkt doordat de kraan een hoog model is.

3) Pieptoon van de koelkast - op het moment dat ik aanwezig was, was deze niet waarneembaar. Consument heeft mij een opname van het geluid laten horen maar ik kan natuurlijk op basis daarvan niet beoordelen of dit werkelijk van de geleverde koelkast komt. Ik heb de deur van de koelkast en vriezer nog een tijdje open gezet om te forceren dat er wel wat zou gebeuren. Dit was niet het geval. […]

4) De korfplug functioneerde prima en is ook van hetzelfde merk als de spoelbak."

Overwegingen en beoordeling

1. Aan de orde is een gemengde overeenkomst van (consumenten)koop en aanneming van werk.

2. De deskundige is op 1 september 2026 ter plaatse geweest om onderzoek te verrichten. Zijn bevindingen heeft hij neergelegd in het deskundigenrapport. Dit rapport is op zorgvuldige wijze tot stand gekomen en de conclusies ervan zijn begrijpelijk en inzichtelijk. Partijen hebben hier ook geen andersluidende rapporten (contra-expertises) meer tegenover gezet. De bindend adviseur gaat daarom in beginsel uit van de juistheid van het deskundigenrapport en neemt dit tot uitgangspunt bij de beoordeling.

3. De consument heeft vraagtekens geplaatst bij de onpartijdigheid van de deskundige. De bindend adviseur gaat echter uit van de onpartijdigheid van een door de stichting aangestelde deskundige, tenzij er concrete aanwijzingen zijn dat niet van die onpartijdigheid kan worden uitgegaan. De omstandigheden die de consument aanvoert zijn hiervoor echter niet voldoende, nu deze slechts berusten op vermoedens en aannames. De bindend adviseur gaat daarom uit van de onpartijdigheid van de deskundige.

4. De bindend adviseur kan niet tot het oordeel komen dat de ondernemer producten heeft geleverd die niet aan de overeenkomst beantwoorden of dat de ondernemer anderszins tekort is geschoten in de nakoming van diens verplichtingen. Uit het deskundigenrapport volgt namelijk dat de kleurverschillen bij de fronten nihil/minimaal zijn.

   Ook met betrekking tot het spetteren van de keukenmengkraan en de korfplug kan op basis van het deskundigenrapport niet worden geconcludeerd dat sprake is van non-conformiteit of van een tekortschieten aan de zijde van de ondernemer. Verder heeft de deskundige de pieptoon van de koelkast – die de consument overigens niet heeft vermeld bij de omschrijving van zijn klacht in het Vragenformulier onder 3a – niet waargenomen.

Het deskundigenrapport biedt daarom geen grond voor het oordeel dat de ondernemer producten heeft geleverd die niet aan de overeenkomst beantwoorden of dat de ondernemer anderszins tekort is geschoten. Verder is de consument er ook niet in geslaagd dit op andere wijze te onderbouwen, terwijl de stelplicht en bewijslast op dit punt wel bij hem liggen.

5. De klacht van de consument, zoals geformuleerd onder 3a van het Vragenformulier, is ongegrond.

6. De consument heeft in reactie op het deskundigenrapport naar voren gebracht dat hij schade heeft geleden doordat hij vaak vrij heeft moeten nemen vanwege serviceafspraken met de ondernemer. De bindend adviseur stelt vast dat de consument dit punt in het Vragenformulier niet heeft vermeld bij het omschrijven van de klacht (onder 3a) en evenmin bij de vraag hoe hij het geschil opgelost wenst te zien (onder 3e). De bindend adviseur zal dit punt daarom niet bij de beoordeling betrekken, gelet op het bepaalde in artikel 6 lid 4 van het Reglement geschillenregeling wonen.

7. De ondernemer heeft in het Reactieformulier te kennen gegeven ter compensatie een bedrag van € 1.900,- aan de consument te willen betalen. In reactie op het deskundigenrapport heeft de ondernemer kenbaar gemaakt dat hij bij dit aanbod blijft. Overwogen wordt dat dit buiten de reikwijdte van dit geschil valt en dat het partijen vrijstaat om hierover een afspraak te maken.

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

Beslissing

- De klacht is ongegrond.

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

Aldus beslist door de Stichting UitgesprokenZaak.nl, op 9 november 2026,

mr. J.J. Janssen,
bindend adviseur