

Kleurverschil tussen keukenfronten te groot

Partijen:

Consument: mevrouw [consument], wonende te [woonplaats].

Ondernemer: [ondernemer], gevestigd te [vestigingsplaats].

Tussenuitspraak

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 deskundige de heer [deskundige].

Na uitwisseling van de stukken achtte de bindend adviseur een mondelinge behandeling via videoconferentie niet noodzakelijk, omdat hij voldoende geïnformeerd was.

Overeenkomst waarop het geschil betrekking heeft

Datum overeenkomst: 29 april 2020.

Inhoud overeenkomst: levering, montage en aansluiting van een keuken.

De levering vond plaats op 14 januari 2021.

De klacht is op 15 januari voorgelegd aan de ondernemer.

Een bedrag van € 2.400 is onbetaald gebleven en staat in depot.

Standpunt consument

Samengevat luidt het standpunt van de consument als volgt:

er is sprake van een kleurverschil tussen de fronten van de keuken.

De consument eist *“Een keuken die 1 kleur heeft”*.

Standpunt ondernemer

Samengevat luidt het standpunt van de ondernemer als volgt:

het wanddeel staat onder/naast het raam, het eiland staat in het licht wat door het raam bij het wanddeel komt. Dit kan kleurverschil geven omdat er een andere partij hout is gekocht. De klant hebben wij zelf het materiaal bij onze leverancier uit laten zoeken. Het eiland staat in het licht van het raam en vangt zonlicht, wat het wanddeel niet *“vangt”*. Beide delen staan anders in het licht wat ook kleurverschil laat zien, maar wat ook met het verkleuren van het hout te maken heeft. De klant valt ook over de lichtere banen die in het hout zitten. Dit is niet iets waar we invloed op uit kunnen oefenen of anders kunnen maken, we hebben daarvoor de klant ook naar de leverancier laten gaan om het materiaal uit te zoeken. Hier hebben zij de lichtere banen ook in het materiaal kunnen zien.

Deskundigenrapportage

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

“Natuurlijke producten kunnen onderlinge verschillen vertonen. Dit risico wordt groter wanneer er sprake is van deelleveringen zoals hier het geval is geweest. Toen indertijd de keuze is gemaakt om alle fronten van het rechte keukenblok te vervangen, had men beter ook de vier korfladefronten kunnen toevoegen. Dan waren allen fronten in hetzelfde gezichtsveld uit één partij geweest en was er geen sprake geweest van onderling kleurverschil. Het vervangen van de fronten is in beginsel ontstaan doordat twee fronten van de middelste hoge kast vervangen moesten worden vanwege een aan de ondernemer verwijtbare fout met betrekking tot de maatvoering. Het is dan ook de verantwoordelijkheid van de ondernemer om de keuken dusdanig te herstellen dat deze weer geheel voldoet aan de reële verwachting. Een verwachting die op basis van de toonzaal en van de orderbevestiging aan de consument is gegeven”.

Met betrekking tot de ernst van de klachten beoordeelt de deskundige deze als opvallend.

“Is herstel technisch mogelijk? Ja

Zo ja, op welke manier?

Op basis van een juist kleurmonster kan ervoor gekozen worden om de vier korfladefronten alsnog te vervangen waarbij het kleurmonster leidend is. Desondanks kan er toch een licht kleur- en/of structuurverschil ontstaan in de fronten onderling. Zekerheidshalve kan er ook voor gekozen worden om alle fronten van de keuken te vervangen door fronten uit dezelfde partij plaatwerk, dit om kleur- en nuanceverschil uit te sluiten”.

Overwegingen en beoordeling

1. Deze zaak gaat over een overeenkomst tussen een consument en een ondernemer, waarbij de ondernemer op zich heeft genomen een keuken bij de consument te leveren en te plaatsen tegen betaling van € 24.000.
Uit de offerte blijkt dat als kleur van de fronten van de laden en kasten is afgesproken “*Old Forest Oak*”. De consument stelt dat er - toen de keuken uiteindelijk compleet was opgeleverd - sprake was van kleurverschil tussen de fronten van de drie hoge kasten aan de linkerzijde van het keukenblok en de fronten van de kasten onder het keukenblok enerzijds en de fronten van de korfladen van het keukeneiland anderzijds. De deskundige heeft ter plaatse een onderzoek ingesteld. Zijn conclusie is dat inderdaad sprake is van een opvallend kleurverschil. Hij schrijft verder dat de ondernemer niet bij de bezichtiging van de keuken aanwezig is geweest omdat zij de afspraak was vergeten, maar dat zij na ontvangst van de door de deskundige gemaakte foto's heeft erkend dat er sprake is van “*een storend verschil*”. De bindend adviseur leidt hieruit (ook) af dat de ondernemer terugkomt op haar verweer in haar reactieformulier (onder 3b) dat de fronten van de kasten respectievelijk het keukeneiland een kleurverschil laten zien omdat het eiland in het licht van het raam staat en zonlicht vangt, en het wanddeel niet.
Op grond van het voorgaande stelt de consument naar het oordeel van de bindend adviseur terecht dat sprake is van zo'n kleurverschil dat zij daarmee geen genoegen hoeft te nemen. Dat kleurverschil heeft de bindend adviseur overigens zelf ook aan de hand van de foto's bij het deskundigenrapport kunnen constateren.
2. De consument wenst dit geschil in die zin opgelost te zien, dat zij alsnog een keuken geleverd krijgt “*die 1 kleur heeft*”.
3. De overeenkomst tussen partijen is aan te merken als een consumentenkoop. De verplichtingen van de verkoper zijn geregeld in de artikelen 9 en volgende van boek 7 van het Burgerlijk Wetboek (art. 7:9 e.v. BW).
4. De consument beroept zich erop dat het afgeleverde niet beantwoordt aan de overeenkomst (niet alle fronten hebben dezelfde kleur). Uit het voorgaande blijkt dat verkoper dit op zich heeft erkend.
5. In artikel 7:21 lid 1 aanhef en onder c BW staat dat in dat geval de koper vervanging van de afgeleverde zaak (de fronten met verschillende kleur) kan eisen, tenzij de afwijking van het overeengekomene te gering is om dit te rechtvaardigen. Deze laatste situatie doet zich niet voor. De deskundige heeft immers vastgesteld dat sprake is van een opvallend kleurverschil, en de verkoper heeft dit tegenover de deskundige erkend.
6. In artikel 7:21 lid 4 BW staat dat bij een consumentenkoop de koper toch geen herstel of vervanging toekomt als herstel of vervanging onmogelijk is of van de verkoper niet gevergd kan worden. In lid 5 staat dat dit laatste het geval is als “*de kosten daarvan in geen verhouding staan tot de kosten van uitvoering van een ander recht of een andere vordering die de koper toekomt, gelet op de waarde van de zaak indien zij aan de overeenkomst zou beantwoorden, de mate van afwijking van het overeengekomene en de vraag of de uitoefening van een ander recht of een andere vordering geen ernstige overlast voor de koper veroorzaakt*”. De verkoper heeft geen gebruik gemaakt van het recht om te reageren op de conclusies van de deskundige, laat staan dat hij gebruik heeft gemaakt van de mogelijkheid een contra-expertise in de procedure in te brengen. Ook voor het overige heeft de verkoper niets aangevoerd waaruit zou kunnen blijken dat de zojuist vermelde uitzondering van lid 5 zich voordoet.
7. Dit betekent dat de consument aanspraak heeft op vervanging van de fronten.
8. De vraag die dan moet worden beantwoord is, welke van de twee door de deskundige genoemde opties moet worden toegewezen: 1) (alleen) vervanging van de fronten van de 4 korfladen van het keukeneiland, of 2) vervanging van alle fronten van de keuken door fronten uit eenzelfde partij plaatwerk.
9. Bij de eerste optie heeft de deskundige aangegeven dat - ook al worden de fronten van de 4 korfladen vervangen op basis van een juist kleurmonster - desondanks er toch een licht kleur- en/of structuurverschil in de fronten onderling kan ontstaan. Bij de tweede optie heeft de deskundige aangegeven dat vervanging van alle fronten kleur- en nuanceverschil zal uitsluiten.

10. De bindend adviseur wil wel aannemen dat de tweede optie (veel) duurder zal uitpakken dan de eerste optie. Nu de ondernemer echter geen gebruik heeft gemaakt van de mogelijkheid zich (gemotiveerd) over deze conclusie van de deskundige uit te laten, en dus ook niets heeft gesteld over het prijsverschil tussen beide oplossingen, zal de bindend adviseur de ondernemer opdragen alle fronten van de keuken te (laten) vervangen door fronten uit eenzelfde partij plaatwerk. Het moet dan natuurlijk wel gaan om fronten zoals die blijkens de offerte tussen partijen overeengekomen zijn.
11. Tenslotte merkt de bindend adviseur nog op dat deze beslissing ook daarom redelijk is, omdat de reden waarom de fronten afkomstig zijn van verschillende partijen plaatwerk aan de ondernemer is toe te rekenen. Bij de montage waren immers fouten gemaakt, waardoor gedeeltelijk andere fronten moesten worden besteld. Dat die later geleverde fronten door de consument zijn uitgekozen, maakt niet dat de consument haar rechten verliest als blijkt dat sprake is van een kleurverschil.
12. Alle feiten en overwegingen in aanmerking nemende concludeert de bindend adviseur dat de klacht gegrond is.
13. Nu aan de ondernemer zal worden opgedragen bepaalde werkzaamheden te verrichten komt het de bindend adviseur verstandig voor tevens te bepalen welke schadevergoeding de ondernemer aan de consument zal moeten betalen als hij de werkzaamheden niet, niet tijdig of niet naar behoren verricht. Nu de stukken daarover geen gegevens of aanknopingspunten bevatten zal de bindend adviseur bij tussenuitspraak de klacht gegrond verklaren, en de deskundige verzoeken een begroting/schatting te maken van de kosten die de consument moet maken om de werkzaamheden door een derde te laten uitvoeren in het geval de ondernemer onverhoopt (de bindend adviseur gaat daar overigens niet van uit) nalatig mocht blijken de werkzaamheden naar behoren uit te voeren. Bij het opstellen van deze begroting of schatting verzoekt de bindend adviseur de deskundige inlichtingen in te winnen bij de ondernemer en de leverancier. De ondernemer en de consument zullen vervolgens op de begroting/schatting van de deskundige mogen reageren. Daarna zal einduitspraak worden gedaan.
14. Over de kostenveroordeling zal bij einduitspraak worden beslist.

Tussenbeslissing

De bindend adviseur:

- a. bepaalt dat de ondernemer de volgende werkzaamheden uitvoert: vervanging van alle fronten van de geleverde keuken door fronten uit eenzelfde partij plaatwerk, overeenkomstig hetgeen in de offerte is vermeld. Partijen treden binnen 2 weken na de einduitspraak in overleg voor het maken van nadere afspraken voor de uitvoering van deze werkzaamheden, waaronder (reële) (lever/herstel)termijnen. Partijen verlenen over en weer, aantoonbaar, medewerking aan de totstandkoming van afspraken en de uitvoering van het werk. De ondernemer is gebonden aan de overeengekomen termijnen. Worden deze door toedoen van de ondernemer overschreden, dan heeft de consument recht op een vervangende schadevergoeding, zodat de consument de werkzaamheden door een derde kan laten uitvoeren. Deze vergoeding zal bij de einduitspraak naar redelijkheid en billijkheid nader worden vastgesteld op een door de ondernemer aan de consument te betalen bedrag;
- b. houdt iedere verdere beslissing aan.

9-11-2022

Einduitspraak

Het verdere verloop van de procedure

- de tussenuitspraak van 9 november 2022, waarbij aan de deskundige is verzocht een begroting op te stellen;
- het nader bericht van de deskundige;
- het bericht van de ondernemer van 23 november 2022;

- het commentaar van de ondernemer op het nadere bericht van de deskundige van 5 december 2022;
- het commentaar van de consument op het nadere bericht van de deskundige van 2 januari 2023;
- het bericht van de ondernemer van 13 januari 2023;
- de reactie daarop van de bindend adviseur van 23 januari 2023.

De verdere overwegingen en beoordeling

1. In de tussenuitspraak is bepaald dat de ondernemer alle fronten van de geleverde keuken door fronten uit dezelfde partij plaatwerk overeenkomstig hetgeen in de offerte is vermeld moet vervangen. In de tussenuitspraak is aan de deskundige verzocht te bepalen welke schadevergoeding de ondernemer aan de consument zou moeten betalen als hij de werkzaamheden (onverhoopt) niet, niet tijdig of niet naar behoren verricht.
2. Het nadere bericht van de deskundige luidt:
*“Om toch een reëel beeld te geven van de totale waarde van de herstellkosten of van de waardevermindering wanneer er geen herstel wordt uitgevoerd kan worden gesteld dat de keuken 16 fronten bezit die allen min of meer hetzelfde formaat oppervlak hebben. Uitgaande van een marktconforme prijs van een volledig afgewerkt gefineerd eikenhouten front kan de prijs per front gemiddeld worden gezet op € 245,- incl. BTW.
De vervanging van alle 16 fronten zal naar verwachting circa 3 arbeidsuren à € 65,- incl. BTW in beslag nemen.
De totale herstellkosten komen hiermee op € 4.115,- incl. BTW”.*
3. De consument en de ondernemer hebben over dit bedrag geen opmerkingen gemaakt, zodat de bindend adviseur dit bedrag zal overnemen.
4. De bindend adviseur heeft in de tussenuitspraak bepaald, dat de nieuwe fronten - teneinde te voorkomen dat opnieuw een kleurverschil sprake is - uit dezelfde partijplaatwerk afkomstig moeten zijn. Onder verwijzing naar de website van de leverancier heeft de ondernemer daarover opgemerkt dat inherent aan het door de consument bestelde product is, dat dit niet uit één partij kan worden geleverd. De website vermeldt daaromtrent: *“Voor een extra massief uitzicht worden finerestroken van verschillende bomen met elkaar gecombineerd volgens onze unieke “mixmatch” voegmethode. Hierdoor hebben de platen een geplankt uitzicht maar zijn ze onderling wel nog passend”.* Dit was de bindend adviseur bij het schrijven van de tussenuitspraak niet bekend. De consument heeft in haar reactie van 2 januari 2023 geen opmerkingen gemaakt over de vermelding op de website van de leverancier en het commentaar van de deskundige en de ondernemer daarop. De bindend adviseur gaat daarom van de juistheid van die vermelding uit.
5. De beslissing in de tussenuitspraak moet daarom aldus worden gelezen, dat die nieuwe fronten in één bestelling moeten worden besteld. Naar het oordeel van de bindend adviseur wordt daarmee in voldoende mate voorkomen dat opnieuw een storend kleurverschil optreedt. Uit de website van de leverancier blijkt dat bij dit product enig kleurverschil niet (steeds) te voorkomen is. Uit de mededeling van de ondernemer van 23 november 2022 blijkt overigens dat de ondernemer de nieuwe fronten al heeft besteld.
6. Ter voorlichting aan partijen vermeldt de bindend adviseur nog het volgende. Indien er (onverhoopt) een geschil mocht ontstaan over de kwaliteit van de uitgevoerde werkzaamheden is sprake van een nieuw geschil, dat desgewenst in een nieuw aan te spannen procedure aan UitgesprokenZaak.nl kan worden voorgelegd. Indien de door partijen nader af te spreken termijn door toedoen van de ondernemer wordt overschreden, heeft de consument recht op de hierboven genoemde schadevergoeding, zodat zij de werkzaamheden door een derde kan laten uitvoeren. De consument kan ook een beroep doen op de CBW-nakomingsgarantieregeling.
7. Op 23 november 2022 heeft de ondernemer nog gevraagd of hij - als de bestelde fronten binnen zijn - zelf contact met de consument moet opnemen of via dit portaal. Onder verwijzing naar de tussenuitspraak (onder a) wijst de bindend adviseur erop dat partijen in onderling overleg dus niet via het portaal) nadere afspraken over de uitvoering dienen te maken.
8. In deze zaak staat een bedrag van € 2.400 in depot bij de stichting. Daarover wordt als hierna aan te geven beslist.

9. Omdat de klacht van de consument gegrond is, dient de ondernemer de door de consument aan de stichting betaalde behandelingskosten van € 250 aan de consument te vergoeden.

Eindbeslissing

De bindend adviseur:

- c. verklaart de klacht gegrond;
- d. bepaalt dat de ondernemer de volgende werkzaamheden uitvoert: vervanging van alle fronten van de geleverde keuken door fronten uit eenzelfde bestelling, overeenkomstig hetgeen in de offerte is vermeld. Partijen treden binnen 2 weken na deze einduitspraak in overleg voor het maken van nadere afspraken voor de uitvoering van deze werkzaamheden, waaronder (reële) (lever/herstel)termijnen. Partijen verlenen over en weer, aantoonbaar, medewerking aan de totstandkoming van afspraken en de uitvoering van het werk. De ondernemer is gebonden aan de overeengekomen termijnen. Worden deze door toedoen van de ondernemer overschreden, dan heeft de consument recht op een vervangende schadevergoeding, zodat de consument de werkzaamheden door een derde kan laten uitvoeren. Deze vergoeding wordt vastgesteld op een door de ondernemer aan de consument te betalen bedrag van € 4.115 inclusief btw;
- e. de ondernemer vergoedt de door de consument aan de stichting betaalde behandelingskosten van € 250 aan de consument; betaling daarvan vindt plaats binnen 4 weken na de datum van dit advies;
- f. bepaalt dat het depotbedrag aan de ondernemer wordt overgemaakt, zodra partijen aan de stichting hebben laten weten dat de werkzaamheden zijn uitgevoerd, onder aftrek van de aan de stichting verschuldigde behandelingskosten.

Aldus beslist door de Stichting UitgesprokenZaak.nl, op 26 januari 2023.

Mr. [bindend adviseur],
bindend adviseur