

## **Tintverschil vervangen werkbladdeel geaccepteerd door consument**

### **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.

Er heeft op 26 juli 2022 onderzoek plaatsgevonden door deskundige [deskundige], waarvan op 27 juli 2022 rapport is opgemaakt.

De bindend adviseur heeft kennisgenomen van de door partijen ingebrachte stukken en het deskundigenrapport.

Er heeft geen videozitting plaatsgevonden, omdat de bindend adviseur zich voldoende voorgelicht achtte.

### **Overeenkomst waarop het geschil betrekking heeft**

De overeenkomst betreft het leveren en plaatsen van een keuken.

### **Standpunt consument**

De consument heeft de klacht bij inleidend formulier als volgt verwoord:

*“In voorjaar 2021 keuken besteld met keukenblad bestaande uit twee delen, een deel van het eerste geleverde blad in juli heeft onjuiste afmeting voor spoelbak. Tweede keer blad weer onjuiste afmeting, na 5 maanden arriveert voor de derde keer blad (december), nu met juiste afmeting maar met een kleurverschil t.o.v. het deel dat al geleverd was in de eerste ronde. Opschorting van betaling (deel) gedaan. Keukenbedrijf wil eerst de resterende betaling voordat ze komen kijken. Afspraken daarover zijn niet concreet. Rechtsbijstand ingeschakeld, Keukenbedrijf schakelt incasso in. Op de briefwisseling tussen rechtsbijstand en incasso we krijgen geen reactie van keukenbedrijf.*

*Na derde keer blad te hebben aangeleverd mag je verwachten en ga je er als klant van uit dat het nu goed is. Je verwacht niet dat het weer niet goed is. In januari toen het buiten lichter werd viel het kleurverschil op. Bedrijven nemen geen verantwoordelijkheid, klant wordt niet gewaarschuwd dat er een kleurverschil kan optreden. Wij hebben het blad niet besteld en de fouten niet gemaakt maar zijn aan het einde van de rit wel de dupe.”*

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

*“[...] de klacht [...] serieus te beoordelen en op te lossen en een nieuw aanrecht (zonder kleurverschil) te leveren dan wel een andere aanbieding te doen.”*

### **Standpunt ondernemer**

De ondernemer heeft als volgt gereageerd:

*“Er is door de leverancier een verkeerde spoelbak uitgefreesd in het composiet werkblad. Het heeft te lange geduurd voordat alles is opgelost, dat heb ik ook altijd erkend. Uit coulance hebben we op verzoek een extra lade gemonteerd. Een bos bloemen aangeboden of iets anders waar ze prijs op zouden stellen, dit werd afgewezen (nog nooit meegemaakt). Steeds cynische en negatieve reacties van klantzijde. Uiteindelijk wel compleet opgeleverd en klant heeft voor 100% akkoord getekend. De betaling kwam echter niet binnen en heb gevraagd de betaling te verzorgen. Na bijna 8 weken de reactie dat ze dit niet gingen doen omdat er kleurverschil zou zijn. Heb toegezegd ter plaatse te komen beoordelen nadat de betaling binnen is. Dit wordt pertinent geweigerd, hierop heb ik het uit handen gegeven.”*

### **Deskundigenrapport**

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

*“Bladdeleel met spoelbak is 2x nageleverd. 3e levering is correct geleverd en gemonteerd. Verschil in kleur komt hoogst waarschijnlijk door nalevering van bladdeleel met spoelbak na 5 maanden uit andere basis batch. Verschil is zichtbaar maar is in mijn opvatting tintverschil. Wel duidelijk zichtbaar doordat bladdelen in de hoek aanliggend zijn.*

[...]

*Welke technische oplossing is naar uw vaktechnische oordeel de beste oplossing van de klachten?  
1. Als het bladdeel met de spoelbak wel in de goede tint leverbaar is. 2. Als dit niet het geval is dan geheel nieuw blad."*

### **Overwegingen en beoordeling**

1. De ondernemer heeft in reactie op het deskundigenrapport onder meer aangevoerd dat de consument heeft getekend voor de oplevering. Ter onderbouwing heeft hij het ondertekende 'Opleveringsformulier Keukens' van 22 december 2021 overgelegd.
2. De consument heeft, hoewel daartoe in de gelegenheid te zijn gesteld, niet meer gereageerd op deze reactie van de ondernemer op het deskundigenrapport. Dit betekent dat het verweer niet is weersproken en dat de bindend adviseur daarom als vaststaand aanneemt dat de consument heeft getekend voor correcte oplevering van de keuken.
3. Ingevolge artikel 7:758 lid 3 BW is de aannemer na oplevering ontslagen van aansprakelijkheid voor gebreken die de opdrachtgever op het tijdstip van oplevering redelijkerwijs had moeten ontdekken.
4. Naar het oordeel van de bindend adviseur gaat het hier om een gebrek dat de consument redelijkerwijs op het tijdstip van oplevering had moeten ontdekken. Uit het deskundigenrapport volgt immers dat het een zichtbaar kleurverschil tussen twee bladdelen betreft. Dat er in de maand december - toen de oplevering plaatsvond - minder licht van buiten is maakt dit niet anders, omdat zonder verdere toelichting moet worden aangenomen dat het aan de orde zijnde kleurverschil ook bij kunstlicht waarneembaar moet zijn. In ieder geval blijkt nergens uit dat het kleurverschil alleen bij licht van buiten is waar te nemen.
5. Uit het voorgaande volgt dat de consument de ondernemer niet meer kan aanspreken met betrekking tot het gestelde gebrek. Hetgeen partijen voor het overige hebben aangevoerd, behoeft geen bespreking.
6. De klacht is ongegrond.
7. Het door de consument in depot gestorte bedrag dient aan de ondernemer te worden uitgekeerd.
8. Gezien de uitkomst van de procedure komen de door de consument betaalde kosten van behandeling niet voor vergoeding in aanmerking.

### **Beslissing**

- De klacht is ongegrond.
- Het depotbedrag wordt aan de ondernemer overgemaakt.
- De kosten van behandeling blijven voor rekening van de consument.

Aldus beslist door de Stichting UitgesprokenZaak.nl, op 19 september 2022,