

Klachten kleurverschil front en kopse kant, werkblad en schade afgewezen

Verloop van de procedure

Partijen zijn overeengekomen dit geschil door middel van een bindend advies door de Stichting UitgesprokenZaak.nl te laten beoordelen.

Er heeft op 2 april 2021 een deskundigenonderzoek plaatsgevonden door [deskundige] (hierna: de deskundige), die hiervan op 3 april 2021 een rapport heeft opgemaakt (hierna: het deskundigenrapport).

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

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

De overeenkomst betreft het leveren en plaatsen van een keuken tegen betaling van € 12.302,00. Dit bedrag is volledig betaald.

Standpunt consument

De consument stelt dat er vier gebreken aan de keuken zijn:

1. De kleur van de MDF-delen wijkt af van de kleurstaal.
2. Normaal gebruik van het aanrechtblad is onmogelijk: er ontstaan snel kringen en vlekken.
3. De monteurs hebben het fornuis beschadigd.
4. De kraan heeft buitensporige speling.

Volgens de consument is sprake van een toerekenbare tekortkoming van de ondernemer. Hij wijst ook op de garanties die zijn gegeven. De consument wil dat de ondernemer wordt verplicht om kosteloos de MDF-delen en zichtbare corpusdelen in een en dezelfde (door de consument te bepalen) kleur te vervangen, het aanrechtblad en fornuis kosteloos te herstellen of vervangen en een nieuwe kraan te leveren.

Standpunt ondernemer

De ondernemer voert het volgende aan.

- “1. Het front is geleverd volgens overeenkomst en waarvoor de klant getekend heeft. De materiaalkeuze en eigenschappen zijn bekend en hiervoor heeft de klant afgetekend in de checklist. Klant geeft aan dat het front afwijkt van de gemaakte keuze. Echter is dit niet correct. Klant geeft aan dat de zijwanden een andere tint bevatten. Echter is ook de zijwand, kroonlijsten, pilasters geleverd in dezelfde kleuruitleg. Wij wijzen dan ook deze klacht af.*
- 2. De eigenschappen van natuursteen zijn onder andere dat het blad geïmpregneerd moet worden voor/bij gebruik. Hierna ontstaat een beschermende laag voor vuil en vlekken. Bij de levering van het granieten aanrechtblad hebben wij het middel geleverd daartoe en welke door de fabrikant ook geadviseerd wordt. De klant dient zoals ook aangegeven zelf het blad te impregneren. Desondanks de fabrikant uit service oogpunt het blad laten reinigen, impregneren en uitleg laten geven. Ook voor deze eigenschappen en materiaalkeuze is getekend onderaan de checklist. Deze klacht wijzen wij af.*
- 3. In de order is duidelijk opgenomen dat [ondernemer] niet aansprakelijk kan worden gesteld voor beschadigingen aan eigen/bestaande aangeleverde apparatuur. Dit geldt voor/tijdens/na de montage. Daarnaast heeft de klant de opleverbon na montage afgetekend waarop alleen gemeld is dat ze vonden dat er kleurverschil was en een opmerking over wandschappen. Op het opleverformulier staat ook dat reclamaties binnen 2 werkdagen gemeld moeten worden. Derden kunnen namelijk ook schade toebrengen aan artikelen. De schade van het fornuis is buiten deze 2 werkdagen bekend gemaakt.*
- 4. Dit moet opgelost worden en deze melding is bij ons in behandeling”*

Deskundigenrapportage

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

“De keuken is conform opdracht geleverd.

[Consument] stelt, dat zij de kleur hebben uitgezocht, dat de kleur is van de ABS kopse kant van de kastrompen. Daar wordt nooit een keukenkleur op uitgezocht. Deze kleur wijkt inderdaad iets af van

het front van de keuken. De kastrompen (korpus) zijn bij vele fabrikanten wit, zowel de binnenzijden als de kopse kant. Zowel de horizontale als de verticale delen van de voorzijde van de kastromp kunnen anders afgewerkt worden en kunnen dus door materiaalkeuze van de fabriek, iets afwijken van het front. De korpus voorkanten kunnen in horizontale en verticale delen ook afwijken. Hier hebben de consument en leverancier geen invloed op, dit wordt in het fabricageproces bepaald. De kleur wordt er zo goed mogelijk bij gezocht, want de kopse kant horizontaal is een kunststof en het front is een lak. Het is confectie en geen maatwerk. De kopse kant van deze keuken is iets afwijkend en is bij gesloten deur vrijwel onzichtbaar. De keukens worden uitgezocht op hun fronten qua stijl en kleur. Navraag bij de importeur blijkt, dat deze keukens alleen bij [ondernemer] was opgesteld.

Het aanrechtblad is een natuurstenen blad en kan geïmpregneerd worden, bij dit type blad is het wel raadzaam om dit te doen. Het kan gedaan worden door de ondernemer of zelf doen. Dit is onderhoud en dit geldt voor vele aanrechtbladen.

Het fornuis heeft schade bij de handgreep hier is het email is eraf, de rozet van de greep is beschadigd. De deskundige neemt de schade waar, wie hier de schade gaat oplossen en de rekening gaat betalen is niet aan de deskundige.

De kraan had een technisch defect en dit is recent opgelost.”

Overwegingen en beoordeling

Kleurverschillen

1. Overwogen wordt dat op basis van hetgeen partijen hebben aangevoerd niet kan worden geconcludeerd dat de ondernemer niet de kleur heeft geleverd die de consument heeft besteld. De consument lijkt dat in de stukken ook te erkennen, want in reactie op het schriftelijk standpunt van de ondernemer heeft hij geschreven: *“Er is geleverd conform de overeenkomst maar de kleur op MDF wijkt af van de kleurstaal (materiaal corpusdelen)”*. Wat betreft dat kleurverschil wordt overwogen dat de deskundige heeft toegelicht dat daarin geen tekortkoming is gelegen. De bindend adviseur ziet geen reden om tot een andere - van het deskundigenrapport afwijkende - conclusie te komen, ook omdat de consument de bevindingen van de deskundige op dit punt onvoldoende heeft bestreden en bijvoorbeeld ook geen andersluidend deskundigenoordeel heeft ingebracht (als bedoeld in artikel 12 lid 2 van het Reglement).
2. Voor zover de consument heeft beoogd in dit verband een beroep op dwaling te doen, slaagt dit niet. Nog daargelaten dat de ondernemer de door de consument gestelde feitelijke gang van zaken heeft betwist (zie onder meer de schriftelijke reactie van de ondernemer op het deskundigenrapport), had van de consument, gezien de toelichting van de deskundige over de kleine kleurverschillen die kunnen optreden, een nadere toelichting mogen worden verwacht dat hij de overeenkomst niet of niet onder dezelfde voorwaarden zou hebben gesloten indien hij had geweten van dat kleurverschil.
3. Dit betekent dat de klacht ongegrond is voor zover deze betrekking heeft op het kleurverschil.

Aanrechtblad

4. Het aanrechtblad is rechtstreeks geleverd door Arte. Vaststaat dat er, nadat de consument had geklaagd, tweemaal een medewerker van Arte bij de consument is geweest om het aanrechtblad te impregneren (zie de reactie van de consument op het schriftelijk standpunt van de ondernemer). Uit de stukken blijkt niet dat er nadien nog problemen met het aanrechtblad zijn geweest. In zijn reactie op het deskundigenrapport heeft de consument hierover ook niets meer naar voren gebracht. Dat het aanrechtblad mogelijk na enige tijd opnieuw geïmpregneerd of behandeld moet worden, levert op zichzelf nog geen tekortkoming op.
5. De klacht van de consument wordt ook in zoverre ongegrond verklaard.

Schade fornuis

6. Wat betreft de gestelde schade aan het fornuis wordt overwogen dat de ondernemer gemotiveerd heeft betwist dat haar medewerkers die schade hebben veroorzaakt. In dit verband is gewezen op het opleverformulier. De bindend adviseur stelt vast dat op het opleverformulier inderdaad niet is vermeld dat er schade is, terwijl het formulier daar - gezien de hokjes die kunnen worden aangekruist - uitdrukkelijk wél voor is bedoeld. Dit formulier is door de consument ondertekend. Gelet hierop had van de zijde van de consument een nadere onderbouwing mogen worden verwacht dat er schade aan het fornuis is en dat die is veroorzaakt door medewerkers van de ondernemer. Een dergelijke onderbouwing is echter uitgebleven.
7. Partijen twisten ook over de vraag of het exoneratiedebieding dat de ondernemer heeft ingeroepen kan standhouden. Deze vraag behoeft niet meer te worden beantwoord, vanwege het in randnummer 6 overwogene.
8. De klacht wordt, voor zover die betrekking heeft op de schade aan het fornuis, ongegrond verklaard.

Kraan

9. De bindend adviseur begrijpt uit de stukken dat het probleem met de kraan inmiddels is verholpen, zodat op dit punt geen oordeel meer nodig is. Niet alleen is in het deskundigenrapport vastgesteld dat het defect aan de kraan is opgelost, ook heeft de consument op 10 maart 2021 in de digitale omgeving het volgende bericht geplaatst: "*Ter informatie: vandaag is via de serviceafdeling van Grohe Nederland B.V. de defecte kraan vervangen door een nieuwe!*".

Slotsom

10. De klacht van de consument is ongegrond.

Beslissing

De eis van de consument wordt afgewezen.

De kosten die de consument in deze procedure heeft gemaakt blijven voor zijn rekening.

Aldus beslist door de Stichting UitgesprokenZaak.nl, op 28 juli 2021,

[bindend adviseur],
Bindend adviseur