

Grijze keukenfrontjes met roze gloed niet voor rekening ondernemer vervangen

### **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 [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 december 2021.

Inhoud overeenkomst: Aankoop keukenmeubelen (zonder plaatsing en inmeten), prijs € 10.889,--

De levering vond plaats op 9 juli 2022.

De klacht is op 11 juli 2022 voorgelegd aan de ondernemer.

### **Standpunt consument**

Het standpunt van de consument zoals weergegeven op het vragenformulier luidt als volgt:

*'Eind december 2021 eerste afspraak bij [de ondernemer] bij verkoopadviseur Susan. Heel gericht met een duidelijke foto van mijn gewenste keuken kleur greige (grijs/beige) in de showroom op zoek gegaan met Susan naar deze kleur. Denkende die kleur gevonden te hebben vertrouwend op advies en deskundigheid van de verkoopster uiteindelijk voor dit frontje (Satin) gekozen. Ik dacht een paars tintje te zien in het frontje. Adviseuse zei dat dit niet zo was en dat het door het licht van de showroom kwam. Bij zo'n specifieke kleur is het aan de verkoopadviseurs om de consument in te lichten over het uiteindelijke eindresultaat. Na levering is de keuken binnen anderhalve week geplaatst. We zagen direct na plaatsing dat de gehele keuken duidelijk de paarse tint heeft, waarvan gezegd werd dat dit licht gerelateerd was. Ik heb mijn klacht ingediend bij de ondernemer. Deze blijft volhouden dat het door het licht komt en dat ze wekelijks deze kleur keuken plaatsen. Juist daarom moeten ze genoeg kennis hebben van het product dat ze verkopen en mij geen misinformatie hebben moeten geven. De keuken voldoet niet aan mijn verwachting en is zeker niet volgens onze mondelinge overeenkomst tijdens de verkoop.'*

De consument eist dat alles wat in het zicht zit in de kleur grijs/lila is vervangen wordt, ofwel dat de kosten vergoed worden voor de keukenspuiterij.

In reactie op het deskundigenbericht heeft de consument onder meer het volgende geschreven:

*'Tijdens het adviesgesprek is er inderdaad een monsterfront getoond aan mij waarbij ik, zoals hierboven reed opgemerkt, gelijk de vraag heb gesteld of er sprake was van een lila/grijs gloed. Nadat de verkoopadviseur bevestigde dat dat niet het geval was, ben ik akkoord gegaan met het desbetreffende monsterfront. Mijns inziens is hier duidelijk sprake geweest van dwaling welke is ondersteund door de bevestiging van de verkoopadviseur. Er is inderdaad aangeboden om het monsterfront mee te nemen naar huis om de kleur nader te bekijken in de juiste omgeving, maar dan moest het monsterfront de volgende ochtend voor 8:00 weer terug zijn in de winkel. Ik heb dit inderdaad niet gedaan omdat het tijdstip waarop het monsterfront weer terug in de winkel moest liggen, niet haalbaar was voor mij. En in alle mogelijke lichtinvallen hebben we het front bekeken. Geen enkele keer is mij gewaarschuwd voor gloed in het front wanneer deze als gehele keuken staat. (...)*

*De keuken is inderdaad geleverd conform de orderbevestiging en het getoonde in de showroom, maar dit is niet conform de door de consument aangegeven kleur en wens. Er is sprake geweest van dwaling en/of misleiding door de verkoopadviseur. De verkoopadviseurs van andere vestigingen van Grando keukens geven desgevraagd aan dat het getoonde monsterfront in de showroom wel degelijk een lila gloed heeft.*

*De foto's genomen door [de deskundige], te zien in zijn rapport, zijn niet duidelijk genoeg. De dag van onderzoek was namelijk redelijk bewolkt. Met het oog gezien en in beter daglicht is de keuken zeer duidelijk grijs/lila. Een veel betere waarneming van het verschil in gewenste kleur en geplaatste keuken is terug te zien in de geüploade privé foto's, die genomen zijn in beter daglicht.'*

### **Standpunt ondernemer**

Op het reactieformulier heeft de ondernemer onder meer het volgende geschreven: *'[De consument] heeft in de showroom de kleur vanaf front bekeken en er is daarna besteld. Achteraf is [de consument] niet blij met de gekozen kleur, vanwege de roze gloed in het front. Geleverde keuken (fronten) komen volledig overeen met voorbeeld in de showroom, dus het blijft de keuze van de consument.'* De ondernemer heeft na ontvangst van de klacht aangeboden tegen gereduceerde prijs alle zichtbare delen te vervangen en kan niet meegaan in het verzoek van de consument alles kosteloos te vervangen omdat door de ondernemer volgens hem geen fout is gemaakt. Bij de vraag wat de wens is van de ondernemer voor een oplossing van het geschil heeft de ondernemer het volgende geschreven: *'Gekozen kleur accepteren of tegen gereduceerde prijs betalen voor vervanging.'* Ook in een afzonderlijke reactie heeft de ondernemer nog geschreven dat men wil kijken naar een andere passende oplossing, zoals bijvoorbeeld tegen een gereduceerde prijs nieuwe zichtbare delen leveren, maar die omvat wel heel wat materiaal aangezien er ook sprake is van zichtzijdes op kasten.

### **Deskundigenrapportage**

De door de stichting ingeschakelde deskundige heeft gerapporteerd dat de ernst van de klacht '(bijna) niet waarneembaar' is en dat de keuken overigens is geleverd conform de orderbevestiging en conform het aan de consument getoonde in de showroom van de ondernemer.

### **Overwegingen en beoordeling**

1. In een e-mail aan de ondernemer van 11 juli 2022 heeft de consument onder meer het volgende geschreven:

*'Grijs/beige zou onze keuken uiteindelijk worden. Had ik geweten dat de gekozen front lila zou uitvallen, zou ik natuurlijk nóóit voor deze gekozen hebben. Heb het destijds bij 1 van mijn vele bezoeken ook gevraagd of er geen paarse gloed op zit. Toen werd er gezegd, dat het door de lichtinval kwam. Zou kunnen natuurlijk hè. Eerst dacht ik ook dat het aan mij lag. Dat ik het verkeerd zag of dat het door de folie kwam. Maar iedereen zei dat het duidelijk lila is. Echt niet te missen die kleur.'*

2. In een e-mail aan de consument van 5 augustus 2022 heeft de ondernemer onder meer het volgende geschreven:

*'U heeft na meerdere bezoeken aan onze showroom gekozen voor een keukenfront in de kleur Satijn, deze grijze tint heeft u samen met Susan in de inspiratieruimte bij ons bekeken en akkoord bevonden, daarna zijn de kasten besteld in deze gekozen kleur.'*

(...)

*De kleur Satijn is een mooie kleur welke wij vaak leveren maar er dient bij iedere frontkleur wel altijd goed gekeken te worden naar de omgeving, daarmee bedoelen wij welke vloer komt eronder, welk blad komt erop en welke kleur wordt er op de muur gedaan. Die verantwoordelijkheid ligt uiteraard niet bij de keukenadviseur maar bij de klant, wij laten het front en blad zien in de showroom maar voor de vloer en verf aan de wand dient de klant zelf te kijken of het goed bij elkaar staat.*

*Ik begrijp dat u de kleur Satijn nu achter af te 'roze' vindt ogen i.c.m. de omgeving waar de keuken nu in staat, hoe wel wij dit uiteraard ook betreuren is het wel een gevolg van de door u gemaakte keuzes voor het front, blad, wandkleur, etc. De kleur is niet roze maar er kan wel een 'roze' gloed waargenomen worden waardoor de kleur warm grijs oogt, deze 'roze' gloed kan versterkt worden als de gecombineerde omgevingskleuren niet goed op elkaar afgestemd zijn.*

*Wij kunnen hierdoor ook niet meegaan in het genoemde voorstel om kosteloos nieuwe zichtbare delen te leveren of de kosten van overspuiten te vergoeden omdat er door ons geen fout is gemaakt.*

*Uiteraard willen we wel kijken naar een andere passende oplossing, zoals bijvoorbeeld tegen een gereduceerde prijs nieuwe zichtbare delen leveren maar die omvat wel heel wat materiaal aangezien we ook te maken hebben met zichtzijdes op kasten.'*

3. Uit de stukken blijkt dat de ondernemer niet zozeer betwist dat de keuken onder bepaalde omstandigheden een (licht) roze uitstraling kan hebben, waarbij overigens tussen partijen vaststaat

dat de kleur van de geleverde keuken overeenstemt met de kleur zoals opgenomen in de koopovereenkomst. De kern van het dit geschil betreft dan ook veeleer de vraag voor wiens verantwoordelijkheid de door de consument gemaakte keuze voor de desbetreffende kleur van de keuken moet komen. De bindend adviseur overweegt dat de keuze voor een bepaalde kleur in beginsel voor rekening en risico van de consument komt omdat dit afhankelijk is van vele factoren (zoals de situatie thuis), maar vooral ook omdat er bij de keuze van een kleur sprake is van een persoonlijke beleving waar een verkoopadviseur uit de aard der zaak niet in kan delen. Die verantwoordelijkheid kan anders komen te liggen als er, zoals de consument naar voren gebracht heeft, sprake is van dwaling (ten gevolge waarvan desbetreffende overeenkomst vernietigbaar is).

4. Van dwaling kan sprake zijn indien de dwaling is te wijten aan een inlichting van de wederpartij (in dit geval de ondernemer), tenzij deze mocht aannemen dat de overeenkomst ook zonder deze inlichting zou worden gesloten (artikel 6:228 lid 1 sub a van het Burgerlijk Wetboek, hierna BW), ofwel indien de wederpartij in verband met hetgeen zij omtrent de dwaling wist of behoorde te weten, de dwalende had behoren in te lichten (artikel 6:228 lid 1 sub b BW). Als derde mogelijkheid kent de wet nog de situatie waarin beide partijen van dezelfde onjuiste veronderstelling zijn uitgegaan. Ook dan is de overeenkomst vernietigbaar, tenzij de ondernemer ook bij een juiste voorstelling van zaken niet had behoeven te begrijpen dat de dwalende daardoor van het sluiten van de overeenkomst zou worden afgehouden (artikel 6:228 lid 1 sub c BW).

5. De bindend adviseur is van oordeel dat het beroep op dwaling gezien de omstandigheden van dit geval en de stellingen van partijen niet kan slagen en overweegt daartoe het volgende. Uit de stellingen van de consument volgt dat de consument voorafgaande aan de koop een roze kleur heeft waargenomen en daar ook vragen over heeft gesteld. Aannemende dat de ondernemer inderdaad gezegd heeft dat de roze gloed tot stand kwam onder invloed van het licht in de showroom, had de consument dat echter niet zo mogen opvatten als dat uitsluitend ten gevolge van het specifieke licht in de showroom er een roze gloed waarneembaar zou kunnen zijn (de consument heeft ook niet gesteld dat de ondernemer dat zo specifiek gezegd heeft). De bindend adviseur sluit niet uit dat de consument en de ondernemer elkaar hebben misverstaan in deze. Het valt niet uit te sluiten dat de ondernemer de (mogelijke) twijfel bij de consument over deze kleur ernstiger had kunnen inschatten en (achteraf gezien) beter de consument had kunnen waarschuwen voor een aankoop waar de consument mogelijk later spijt van zou krijgen. De vraag of het ook anders of (zelfs) beter gekund had maakt echter op zichzelf nog niet dat een beroep op dwaling kan slagen. Relevant daarbij is nog dat de consument (naar eigen zeggen) verschillende keren de showroom bezocht heeft, dat hij het desbetreffende front ook buiten (bij daglicht) heeft bekeken en dat de ondernemer de consument de mogelijkheid heeft geboden het front mee naar huis te nemen. De consument heeft van deze aangeboden mogelijkheid afgezien en evenwel gekozen voor deze specifieke kleur. Gezien die omstandigheden kan de ondernemer niet verweten worden dat hij meer had moeten inlichten (of zelfs moeten waarschuwen) omtrent de eigenschappen van de kleur in kwestie. De ondernemer mocht er, gezien het voorgaande, althans vanuit gaan dat de consument na (uitgebreide) overwegingen welbewust voor de specifieke kleur gekozen heeft. De reden die de consument heeft gegeven voor het niet meenemen naar huis van het front met de desbetreffende kleur kan de bindend adviseur niet goed plaatsen (namelijk dat het front voor 8 uur 's ochtends terug moest zijn in de winkel). Daarvan uitgaande houdt dat in dat het front ook op een bepaalde/andere dag voor sluitingstijd teruggebracht had kunnen worden. Dat de consument hiervan afgezien heeft mocht voor de ondernemer te meer een reden zijn te denken dat de consument tevreden was met de aankoop.

6. De bindend adviseur betreurt het dat deze situatie ontstaan is. Er is nu een consument die niet gelukkig is met de kleur van de keuken en de ondernemer zit met een ontevreden klant. Het uitkiezen van een bepaalde kleur is in het algemeen lastig omdat een kleur in de praktijk nu eenmaal een andere beleving kan oproepen dan verwacht. Zoals hiervoor overwogen kan echter een beroep op dwaling tijdens de consument in dit geval niet slagen. Gezien de omstandigheden van het geval was het aanbod van de ondernemer om nieuwe fronten te leveren tegen een gereduceerd tarief niet onredelijk. Het staat partijen vrij om daarover alsnog met elkaar in gesprek te gaan.

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

### **Beslissing**

- De eis van de consument wordt afgewezen.

- De consument draagt de eigen kosten (het klachtengeld) van deze procedure.
- De ondernemer is behandelingskosten verschuldigd conform het tarief vermeld in het eerste bericht in het geschillensysteem.

Aldus beslist door de Stichting UitgesprokenZaak.nl, op 25 april 2023,