

Kleurverschil in keukenkastjes, slechte afwerking en schade?

Partijen:

Consument: mevrouw [consument], wonende te [woonplaats], bijgestaan door de heer mr. [gemachtigde] en de heer mr. [gemachtigde] ([organisatie gemachtigde]).

Ondernemer: [ondernemer], gevestigd te [vestigingsplaats], vertegenwoordigd door mevrouw mr. [gemachtigde].

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 20 april 2022 onderzoek plaatsgevonden door deskundige de heer [deskundige], waarvan dezelfde dag rapport is opgemaakt (hierna: het deskundigenrapport).

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 de levering en plaatsing van een keuken.

Standpunt consument

De consument heeft bij inleidend formulier (inclusief de daarbij gevoegde bijlage) aangevoerd dat er sprake is van kleurverschillen en dat de kasten niet goed zijn afgewerkt en schade hebben.

Standpunt ondernemer

De ondernemer heeft verweer gevoerd. Dit zal hierna, voor zover voor de beoordeling van belang, verder aan de orde komen.

Deskundigenrapport

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

“Alle fronten zijn gelijk, hebben geen kleurverschil en de randen/afwerking zijn allen gelijk en betreft het dus een zogenaamde producteigenschap inherent aan het prijs/kwaliteitsniveau van de eerdergenoemde prijsgroep 2.”

Overwegingen en beoordeling

1. Vastgesteld wordt dat de deskundige op 20 april 2022 ter plaatse is geweest om onderzoek te verrichten. Zijn bevindingen heeft hij neergelegd in het deskundigenrapport. De motivering en conclusies van dat rapport zijn begrijpelijk en inzichtelijk.
2. De (gemachtigde van de) consument heeft bij schrijven van 9 mei 2022 kritiek geleverd op de deskundige en het deskundigenrapport. Volgens de consument is geen sprake van een onafhankelijk opgesteld deskundigenrapport en moet het deskundigenrapport daarom buiten beschouwing worden gelaten.
3. De bindend adviseur overweegt dat de door de stichting aangestelde deskundigen in beginsel worden vermoed onafhankelijk en onpartijdig te zijn. Verder heeft de deskundige op 12 mei 2022 gereageerd op de kritiek van de zijde van de consument. De bindend adviseur ziet, in aanmerking genomen die reactie, geen aanleiding het deskundigenrapport buiten beschouwing te laten.
4. De consument heeft ook zelf een deskundige ingeschakeld, namelijk de heer [partijdeskundige] van [organisatie partijdeskundige] (hierna: de contra-expert). De contra-expert heeft op 22 juni 2022 de situatie bekeken en op 24 juni 2022 een rapport opgemaakt (hierna: de contra-expertise).

5. De bindend adviseur begrijpt uit het begeleidend schrijven van (de gemachtigde van) de consument van 20 juli 2022 bij de contra-expertise dat alle klachten komen te vervallen, behoudens de klacht met betrekking tot de afwerking van de kasten, te weten de zichtbare lijmresten. De consument wenst dat de ondernemer een schadevergoeding betaalt of de lijmresten verwijdert.
6. Overwogen wordt dat noch uit het deskundigenrapport noch uit de door de consument overgelegde contra-expertise kan worden geconcludeerd dat op het door de consument thans aan de orde gestelde punt sprake is van non-conformiteit of van een tekortkoming aan de zijde van de ondernemer, die een plicht tot schadevergoeding of herstelwerkzaamheden van de ondernemer meebrengt. De stelling van de consument dat zij vanwege de informatie van de zijde van de ondernemer en de showroommodellen geen rekening behoefde te houden met de aanwezigheid van lijmresten kan, bij gebreke van onderbouwing van deze stelling en in aanmerking genomen het deskundigenrapport en de contra-expertise, niet worden gevolgd. De contra-expert heeft in dit verband immers het volgende geconcludeerd:

“Er is in het geheel geen sprake meer van schade. Beschadigde onderdelen zijn vervangen en wat overblijft is het feit dat de fronten qua afwerking anders zijn dan de verwachting van de consument.

Daarbij dient overigens opgemerkt te worden dat de geleverde fronten allen deugdelijk en strak zijn afgewerkt. Omdat hier sprake is van een geplakte kantenband is deze echter wel zichtbaar, dit in tegenstelling tot kanten die middels laser zijn aangebracht.

[...]

Ik kan op basis van bovenstaande bevindingen geen schade vaststellen. Ook is er mijns inziens geen sprake van enige waardevermindering omdat de keuken conform orderbevestiging is geleverd en de overeengekomen totaalprijs reëel is ten opzichte van het uitgezochte en geleverde front.”

7. De klacht is ongegrond.
8. De kosten van behandeling van dit geschil blijven voor rekening van de consument.

Beslissing

- De klacht is ongegrond.
- De kosten van behandeling blijven voor rekening van de consument.

Aldus beslist door de Stichting UitgesprokenZaak.nl, op 15 augustus 2022,

mr. [bindend adviseur],
Bindend adviseur