

Geen sprake van non-conformiteit keukenblad

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. Op 20 januari 2025 heeft de deskundige een onderzoek verricht, waarvan op 28 januari 2025 een rapport is 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 van 1 april 2023 betreft - samengevat - de koop, levering en plaatsing van een keuken met apparatuur tegen een daarvoor door de consument te betalen prijs van € 19.469,-- inclusief btw. Dit bedrag is door de consument geheel aan de ondernemer voldaan. De levering en plaatsing van de keuken vond plaats op 19 respectievelijk 20 juli 2023. De klacht is door de consument op (onder meer) 6 maart 2024 aan de ondernemer gemeld.

Standpunt consument

De consument, althans haar gemachtigde, heeft in het inleidend (vragen)formulier haar klacht als volgt geformuleerd:

“Het betreft het keukenblad met toplaag. Er zijn hier deuken/gaten ontstaan, onder andere omdat daar een lampje op is gevallen die verkeerd is gemonteerd door de ondernemer. Het ziet op het normaal gebruik van het keukenblad.

Tijdens de aankoop is aan cliënten verzekerd dat er een verstevigde toplaag op het blad zit waardoor het net zo sterk, zo niet sterker is in vergelijking met een stenen aanrechtblad. Een stenen aanrechtblad zou niet kunnen vanwege het infrezen van de spoelbak. De ervaring van cliënten is echter dat er bij normaal gebruik deuken/ beschadigingen zijn ontstaan. De eerste beschadiging is ontstaan door het verkeerd monteren van een spotje door de ondernemer. Het spotje van een paar gram gewicht viel van het kastje vanaf nog geen 50 centimeter hoogte vanwege verkeerde montage en veroorzaakte gaatjes in het aanrechtblad. Vanaf het begin van het gebruik bleek dus al dat er heel snel beschadigingen ontstaan. Het aanrechtblad vertoont dus gebreken in de kwaliteit of mijn cliënten zijn volledig verkeerd ingelicht over de hardheid van het aanrechtblad.”

Op de vraag hoe de consument het geschil opgelost wenst te zien, heeft zij, althans haar gemachtigde, in het inleidend (vragen)formulier als volgt geantwoord:

“De wens is herstel, dan wel vervanging van het keukenblad. Cliënten zijn ook bereid akkoord te gaan met een (nader te bepalen) schadevergoeding.”

Standpunt ondernemer

De ondernemer heeft in het reactieformulier als volgt gereageerd:

“Klant heeft zelf schade veroorzaakt aan haar werkblad en de verzekering van klant vergoed dit niet. Nu eist klant van ons kosteloos een nieuw werkblad. Dit is ver buiten proportie.”

Deskundigenrapport

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

“(…)

2b Situering klachten

Het betreft hier een greeploze keuken in een U-opstelling met geheel links drie hoge kasten. De keuken is voorzien van bovenkasten en op de onderkasten ligt een vierdelig werkblad. In het middelste deel van de U-opstelling is een vrijstaand fornuis gesitueerd en vandaar dat het werkblad uit vier delen bestaat. Daarbij is het meest rechterdeel verdiept geleverd en fungeert deze aan de achterzijde als een bar blad met een oversteek. Dit deel van de keuken staat haaks in de ruimte en ook de stol aan de rechterzijde van het schiereiland is van het werkblad gemaakt.

Op alle delen van het werkblad, uitgezonderd de stolwand, zijn impactschades zichtbaar.

3. Vaktechnische beoordeling product/dienst en klacht(en)

In totaal gaat het om een tiental schades die qua grootte en vorm verschillen maar waarbij door de diepte van de impact duidelijk zichtbaar is dat er sprake geweest moet zijn van een behoorlijke slagkracht.

Zo is bijvoorbeeld direct naast de meest rechter hoge kast een ronde inslag zichtbaar en voelbaar die dermate diep is dat ook de toplaag een klein scheurtje vertoont. Andere plekken zijn meer ontstaan door scherpe of puntige voorwerpen, zo blijkt wanneer we de schadeplekken met een sterk vergrotende lens en met een led bouwlamp bekijken.

Volgens opgave van de consument is hier sprake van een inferieure kwaliteit van het werkblad en zijn daardoor de schades ontstaan.

Het betreft hier een toplaag op een drager die een constante kwaliteit heeft en tevens zeer veel verkocht wordt. Dergelijke schades ontstaan niet spontaan en de hier aangetroffen schades zijn ontstaan door en tijdens gebruik van de keuken. Het gaat hierbij niet om het laten vallen van bijvoorbeeld een kunststof beker, zoals de consument suggereert. Om een impactschade in een werkblad als deze te laten ontstaan is er een behoorlijke kracht nodig of is er sprake van een scherp of puntig voorwerp. Zo is ook de wijze van vallen of stoten van invloed op het ontstaan van schade en kan een lichtgewicht spotje, bij contact door vallen toch schade opleveren. De consument geeft aan altijd snijplanken en onderzetters te gebruiken maar het schadebeeld leert anders. Ook geeft de consument aan dat tijdens het verkoopadviesgesprek aangegeven is dat het werkblad vergelijkbaar is met een keramiek werkblad.

(...)

Geconcludeerd moet worden dat hier sprake is van een deugdelijk werkblad. Er is geen sprake van een productverwijtbare klacht en de hier ontstane schade is het gevolg van externe invloeden. Het werkblad is, zo wordt bevestigd door partijen, indertijd schadevrij geleverd en gemonteerd en de schade is tijdens het gebruik ontstaan waarbij niet alle schadeplekken op hetzelfde moment zijn ontstaan of eenzelfde oorzaak hebben. Inmiddels is het blad anderhalf jaar in gebruik bij de consument.

4. Ernst van de klacht(en)

Welke kwalificatie van de klacht(en) is, op basis van uw vaktechnische beoordeling, het meest toepasselijk?

(...)

☒ *opvallend*

(...)"

Overwegingen en beoordeling

Het geschil

1. De consument stelt - onder meer onder verwijzing naar de door haar overgelegde foto's - dat het werkblad van de keuken niet de eigenschappen bezit, die zij op grond van de (koop)overeenkomst mocht verwachten, aangezien - kort gezegd - bij normaal gebruik deuken/beschadigingen in/ aan het werkblad ontstaan.

Non-conformiteit?

2. Vooropgesteld wordt dat een afgeleverde zaak op grond van artikel 7:17 lid 1 BW aan de overeenkomst moet beantwoorden. Van non-conformiteit is sprake wanneer een geleverde zaak, mede gelet op de aard van de zaak en de mededelingen die de verkoper over de zaak heeft gedaan, niet de eigenschappen bezit die de koper op grond van de overeenkomst mocht verwachten. De koper mag verwachten dat de zaak de eigenschappen bezit die voor een normaal gebruik nodig zijn en waarvan hij de aanwezigheid niet behoefde te betwijfelen (artikel 7:17 lid 2 BW). De omstandigheid dat een gebrek pas na de levering ontstaat, sluit niet uit dat de zaak niet aan de overeenkomst beantwoordt, als de koper niet hoeft te verwachten dat een dergelijk gebrek binnen bepaalde tijd na de levering ontstaat.

3. Vastgesteld wordt dat de deskundige op 20 januari 2025 ter plaatse is geweest om onderzoek te verrichten. Zijn bevindingen heeft hij neergelegd in het deskundigenrapport van 28 januari 2025.

De motivering en conclusies daarvan zijn begrijpelijk en inzichtelijk. Partijen hebben hier geen andersluidend rapport tegenover gezet (artikel 12 lid 2 Reglement geschillenregeling wonen). De bindend adviseur gaat dan ook uit van de juistheid van het deskundigenrapport en neemt deze tot uitgangspunt bij de verdere beoordeling.

4. Niet in geschil is dat de consument recht heeft op (af)levering van een onbeschadigd werkblad. Tussen partijen is allereerst in geschil of het werkblad op het moment van (af)levering al beschadigd was. De consument stelt dat dat het geval is, terwijl dit door de ondernemer wordt weersproken. De bindend adviseur merkt op dat zowel de consument als de ondernemer ten overstaan van de deskundige hebben bevestigd dat het werkblad schadevrij is (af)geleverd en gemonteerd. Er bestaat geen aanleiding om wat de deskundige op dat punt heeft gerapporteerd in twijfel te trekken. Dit geldt temeer, omdat de ondernemer - in reactie op het deskundigenrapport - een montagerapport van 20 juli 2023 heeft overgelegd, waarin onder meer het volgende is vermeld:

“(…)

De monteur heeft tijdens zijn/haar bezoek geen schade aan de woning of het interieur veroorzaakt.

De monteur heeft samen met mij de keuken, inclusief het werkblad, nagelopen en gecontroleerd op aandachtspunten. Deze eventuele punten zijn door de monteur genoteerd. Verder heb ik de hierboven beschreven samenvatting juist bevonden en ga hiermee akkoord.

(…)”

In voormeld montagerapport is niets vermeld over beschadigingen in/aan het werkblad ten tijde van de (af)levering, wat voor de hand zou hebben gelegen indien, zoals de consument stelt, wél sprake zou zijn geweest van één of meerdere beschadigingen. Het betreffende rapport is bovendien voor akkoord ondertekend door de consument. Gelet op het voorgaande neemt de bindend adviseur als vaststaand aan dat het werkblad bij (af)levering niet beschadigd was. De consument heeft onvoldoende toegelicht en onderbouwd dat dit anders is.

5. De deskundige heeft - samengevat - geoordeeld dat sprake is van een deugdelijk werkblad, geen sprake is van een “productverwijtbare” klacht, de door de consument bedoelde beschadigingen het gevolg zijn van externe invloeden en (dus) zijn ontstaan tijdens het gebruik. Hieruit volgt dat niet gesteld kan worden dat sprake is van een fabricagefout of gebreken die zijn terug te voeren op het materiaal dan wel de productie daarvan. De consument heeft bovendien onvoldoende onderbouwd dat het werkblad sneller beschadigd raakt dan van een dergelijk werkblad verwacht mag worden. Dit volgt evenmin uit de inhoud van het deskundigenrapport. Gezien het voorgaande kan niet worden aangenomen dat de ondernemer haar verplichtingen voortvloeiend uit de (koop)overeenkomst niet is nagekomen. Van non-conformiteit is geen sprake.

Conclusie

6. Gelet op het voorgaande komt de bindend adviseur tot de conclusie dat de klacht van de consument ongegrond is. Dit leidt ertoe dat haar eis zal worden afgewezen.

7. De kosten van behandeling van dit geschil blijven voor rekening van de consument.

Beslissing

- De klacht is ongegrond;
- De eis wordt afgewezen;
- De kosten van behandeling van dit geschil blijven voor rekening van de consument;
- De ondernemer is behandelingskosten verschuldigd conform het tarief vermeld in het eerste bericht in het geschillensysteem.

Aldus beslist door de Stichting UitgesprokenZaak.nl, op 19 mei 2025,