

Scheur in keukenblad ontstaan door onvoldoende ondersteuning, klacht gegrond

Verloop van de procedure

Partijen zijn overeengekomen dit geschil door middel van een bindend advies door de StichtingUitgesprokenZaak.nl (hierna: de stichting) te laten beoordelen. Op 22 april 2025 heeft de deskundige een onderzoek verricht, waarvan op 26 april 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 16 oktober 2023 betreft - samengevat - de koop, levering en plaatsing van een keuken met apparatuur tegen een daarvoor door de consument te betalen prijs van € 17.300,00. De consument heeft dit bedrag geheel aan de ondernemer voldaan. De levering en plaatsing vond plaats op 7 december 2023. De klacht is op 22 september 2024 voorgelegd aan de ondernemer.

Standpunt consument

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

"Het leveren en plaatsen van een granieten gepolijst zwart keukenblad waar een lange spanningsbreuk in is opgetreden. De spanningsbreuk heeft een niveauverschil, is 2 meter lang en loopt over de lengte van het keukenblad evenwijdig aan de achterwand op een afstand van 5 tot 10 centimeter van deze wand."

En:

"De doorlopende breuk kwam 8 maanden na plaatsing van de keuken aan het licht. In mijn optiek is deze ontstaan door spanning op het keukenblad vanwege een onjuiste constructie van de keuken. (niveau verschillen in de breuk/ de breuk is 2 meter van het ene einde van het blad naar ander einde van het blad, (...))

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

"Ik ben tevreden als er een identiek blad wordt aangeboden en geplaatst, echter niet met de volgorde van oplossing. Eerst de constructie controleren alvorens een identiek blad te plaatsen en dit onder dezelfde garantievoorwaarden als overeengekomen bij de aankoop."

Standpunt ondernemer

De ondernemer heeft in het reactieformulier als volgt gereageerd:

"Graniet [type naam] is een natuursteen en heeft specifieke karaktereigenschappen. Deze zijn de consument bij het bezoek aan de [naam partij] uitgelegd. De breuk heeft geen technische oorzaak maar een natuurlijke oorzaak. Het is een natuurlijke ader/ breuklijn en is 100% inherent aan dit materiaal. Dit is geen reden tot reclamatie, afkeur of garantie. Het heeft er waarschijnlijk altijd al in gezeten en dat mag ook want het hoort bij deze soort natuursteen. Dit is ook niet te "herstellen"."

Deskundigenrapport

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

"(...)"

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

De scheur is volgens deskundige te wijten aan onvoldoende ondersteuning van het blad zelf. De lengte van de scheur is circa 180 centimeter. Het betreft een duidelijk, met het oog, waarneembare breukscheur die door de gehele dikte van het materiaal zit. Op de locatie waar deze is ontstaan is het zo goed als niet mogelijk deze van bovenaf dusdanig te belasten dat de scheur daardoor ontstaan zou zijn - door externe druk. Dit in verband met de aanwezige bovenkasten waardoor de ruimte boven het blad (te) beperkt is om grote / zware spullen te plaatsen, om er op te staan of om er op te steunen.

Het blad is 68 centimeter diep. Het blad rust aan de voorzijde voor circa 58 centimeter op de kasten en aan de achterzijde op een paar minimaal dikke latjes. Meer specifiek: er zijn op de achterwand een 3-tal dunne en korte latjes (circa 30 tot 50 centimeter lang) verdeeld over de achterwand gemonteerd welke (te) weinig steun bieden om het blad voldoende te dragen. Hierdoor is het blad aan de achterzijde over circa 9 centimeter niet ondersteund. De deskundige acht het zeer aannemelijk dat dit de oorzaak is. De deskundige heeft nog nader onderzoek gedaan. Wanneer een blad wordt gekit met alleen maar rechte lijnen - hetgeen hier het geval is - in plaats van met een "zigzag" is de kans nog groter dat de spanningen in een blad niet kunnen worden opgevangen waardoor deze op de zwakste plek kan scheuren. Het blad is niet voldoende ondersteund, precies op de locatie van de scheur. Bovendien waren er 2 stelpoten niet voldoende aangedraaid onder de onderkasten.

4. Ernst van de klacht(en)

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

5. Herstel/vervanging

(...)
(...) *Het blad is te vervangen.*
(...)

Welke technische oplossing is naar uw vaktechnische oordeel de beste oplossing van de klachten? Het blad laten vervangen. NB de smetlijst dient dan ook te worden vervangen (vertoont ook scheurtjes). Verstandig is het om deze dan circa 5 centimeter hoog te leveren in plaats van de huidige 4 centimeter hoog.

Welke herstellkosten (consumentenprijs) zijn (bij benadering) met deze oplossing gemoeid en hoe zijn deze gespecificeerd)? € 3.500,- inclusief btw voor het blad & smetlijst (prijs is exclusief spoelbak kost circa € 500,-)
De vraag is of de spoelbak ook vervangen dient te worden (meestal wel). Daarnaast een dag arbeid = circa 560,- inclusief btw.
(...)"

Overwegingen en beoordeling

Het geschil

1. Partijen zijn een overeenkomst aangegaan, inhoudende dat de ondernemer in opdracht van de consument een keuken zou leveren en in haar woning zou plaatsen. De consument stelt - onder meer onder verwijzing naar de door haar overgelegde foto's - dat het werkblad (en de constructie waarop deze steunt) van de keuken niet de eigenschappen bezit, die zij op grond van de (koop)overeenkomst mocht verwachten. Zoals hiervoor is weergegeven, licht de consument toe dat er binnen 8 maanden na plaatsing van de keuken een breuk van 2 meter in het werkblad is ontstaan, vermoedelijk als gevolg van de constructie waarop het werkblad steunt. In essentie gaat het in dit geschil dus om de vraag of het werkblad en de onderliggende constructie voldoet aan wat de consument op grond van de (koop)overeenkomst mocht verwachten. Deze vraag zal hierna worden beantwoord.

Is sprake van non-conformiteit?

2. Vooropgesteld wordt dat de vraag of de ondernemer als verkoper heeft voldaan aan de op haar rustende contractuele verplichtingen moet worden beantwoord aan de hand van de maatstaf van artikel 7:17 BW. Lid 1 van dit artikel bepaalt dat de afgeleverde zaak aan de overeenkomst moet beantwoorden, terwijl het tweede lid onder meer bepaalt dat een zaak niet aan de overeenkomst beantwoordt indien zij, 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. Op grond van artikel 7:18a lid 1, aanhef en onder a BW, wordt elk gebrek aan overeenstemming van de zaak met de overeenkomst als gevolg van een verkeerde installatie van de zaak beschouwd als het niet beantwoorden van het afgeleverde aan de overeenkomst, indien de installatie deel uitmaakt van de koop en werd uitgevoerd door of onder verantwoordelijkheid van de verkoper.

3. De deskundige is op 22 april 2025 ter plaatse geweest om onderzoek te verrichten. Zijn bevindingen heeft hij neergelegd in het deskundigenrapport van 26 april 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. Het door de deskundige uitgevoerde onderzoek heeft - kort gezegd - geleid tot de conclusie dat de (duidelijk waarneembare) scheur in het werkblad te wijten is aan onvoldoende ondersteuning van het werkblad zelf en dus dat de scheur niet is ontstaan door enig handelen/nalaten van de consument (zie het deskundigenrapport onder 3). Hiervoor is al overwogen dat niet is gebleken dat het deskundigenrapport niet op onpartijdige, objectieve en inzichtelijke wijze tot stand is gekomen. De ondernemer heeft zich in reactie op de inhoud van het deskundigenrapport weliswaar op het standpunt gesteld dat zij zich niet kan vinden in het oordeel van de deskundige, maar zij heeft haar standpunt op geen enkele wijze onderbouwd, bijvoorbeeld door het overleggen van een ander (andersluidend) deskundigenrapport. De bindend adviseur ziet in de reactie van de ondernemer op het deskundigenrapport dan ook geen aanleiding om aan het oordeel van de deskundige te twijfelen, zodat als vaststaand wordt aangenomen dat sprake is van non-conformiteit. De ondernemer heeft overigens ook opgemerkt zich "onder protest" neer te leggen bij het oordeel van de deskundige.

5. Nu vaststaat dat het werkblad en de onderliggende constructie niet aan de (koop)overeenkomst beantwoorden, heeft de consument in beginsel het recht om herstel/vervanging te verlangen (artikel 7:21 lid 1 onder b en c BW). Dit is slechts anders indien dit onmogelijk is of van de ondernemer niet gevergd kan worden (artikel 7:21 lid 4 BW). Het is de bindend adviseur niet gebleken en door de ondernemer is ook niet aangevoerd, laat staan onderbouwd, dat daarvan sprake is. Dat volgt evenmin uit het deskundigenrapport, aangezien de deskundige juist heeft geoordeeld dat de klacht van de consument als ernstig moet worden gekwalificeerd. De eis van de consument zal dan ook worden toegewezen, in die zin dat de ondernemer gehouden is om de vastgestelde gebreken/afwijkingen kosteloos te herstellen c.q. tot vervanging over te gaan, een en ander en meer concreet op de wijze als omschreven onder punt 5 van het deskundigenrapport.

6. De ondernemer heeft weliswaar aangeboden om het werkblad te vervangen en daarbij de onderliggende constructie na te laten, maar zij heeft daarbij (steeds) opgemerkt dat zij geen garantie kan en wil geven op het materiaal. Daarover merkt de bindend adviseur het volgende op. Tussen partijen is niet in geschil dat er in dit geval sprake is van een consumentenkoop als bedoeld in artikel 7:5 BW. Een consumentenkoop brengt met zich dat er bijzondere wettelijke bepalingen gelden. Van deze wettelijke bepalingen kan niet ten nadele van de consument-koper worden afgeweken. Ook kunnen de rechten en vorderingen die de wet aan de consument-koper ter zake van een tekortkoming in de nakoming van de verplichtingen van de verkoper toekent, niet worden beperkt of uitgesloten. De voorwaarde die de ondernemer aan de/het vervanging/herstel wenst(e) te verbinden, is door de consument dan ook terecht van de hand gewezen.

Conclusie

7. Alle feiten en overwegingen in aanmerking nemende, concludeert de bindend adviseur dat de klacht van de consument gegrond is.

8. De ondernemer dient de kosten van behandeling aan de consument te vergoeden, namelijk tot een bedrag van € 250,00.

Beslissing

- De klacht is gegrond;
- De ondernemer dient de door de deskundige vastgestelde en onder punt 3 van het deskundigenrapport genoemde gebreken kosteloos te (laten) herstellen conform hetgeen is omschreven onder punt 5 van het deskundigenrapport;
- Partijen treden binnen 4 weken na heden in overleg voor het maken van nadere afspraken over de uitvoering van de werkzaamheden, waaronder (reële) (lever)termijnen. Partijen verlenen over en weer, aantoonbaar, medewerking aan de totstandkoming van afspraken en de uitvoering van de werkzaamheden. De ondernemer is gebonden aan de overeengekomen termijnen;
- De ondernemer vergoedt binnen 4 weken na dit bindend advies de door de consument aan de stichting betaalde behandelingskosten van € 250,00;
- De ondernemer is behandelingskosten verschuldigd conform het tarief als vermeld in het eerste bericht in het digitale geschillensysteem.

Aldus beslist door de Stichting UitgesprokenZaak.nl, op 24 juli 2025,