BINDEND ADVIES
Stichting UitgesprokenZaak.nl

Scheur in dekton werkblad valt binnen de garantietermijn, klacht gegrond verklaard

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 de deskundige.

Overeenkomst waarop het geschil betrekking heeft
Datum overeenkomst: 18 december 2022.
Inhoud overeenkomst: aankoop keuken, inclusief montage, totaalprijs: € 22.049,00
De levering vond plaats op 26 januari 2024.
De klacht is op 12 maart 2025 voorgelegd aan de ondernemer.

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

‘Dekton keukenblad heeft een scheur, die we pas in maart 2025 zagen.’

De consument eist:

‘[De ondernemer] zou dekton keukenblad moeten vernieuwen.’

Standpunt ondernemer
Het standpunt van de ondernemer zoals weergegeven op het reactieformulier luidt onder meer als volgt:

‘Klant meldt ruim 1 jaar na plaatsing een scheur in het werkblad, welke na onderzoek niet vanuit product noch vanuit montage kan zijn ontstaan.
(…)
klant wenst een kosteloze vervanging terwijl nergens is aangetoond hoe de scheur is ontstaan en of het ontstaan te wijten is aan [de ondernemer]. (…)
(…)
‘Client meent dat [de ondernemer] dient te bewijzen en de afgeleverde zaak aan de overeenkomst dient te beantwoorden.
Echter is 1 jaar verstreken en is de bewijslast bij client dat zij zich als goed eigenaar heeft gedragen. Een deskundige zou helpen bij het onderzoek naar het eventuele ontstaan van de scheur.’

Reactie consument
De consument heeft op het standpunt van de ondernemer de volgende reactie gegeven:

‘Voor ons is het dan een raadsel hoe de scheur in het dekton keukenblad is gekomen. We probeerde mee te denken dat de mannen van de reparatie misschien iets hadden gedaan. Zoals eerder aangegeven zit de scheur boven de inductie kookplaat. Dit is een oppervlakte dat heel smal is, dus hard een pan neer zetten kan niet (wat [de ondernemer] aangaf dat een reden zou kunnen zijn). De inductieplaat is altijd hoger, waardoor je eerder de inductie kapot maakt dan het dekton. Daarnaast hebben we voor dekton keukenblad gekozen (1 van de duurste keukenbladen), omdat werd aangeven dat het zo goed als onbreekbaar is en je dan keuken koopt voor 10 jaar. Je verwacht dus niet dat je nog geen 1,5 jaar later een scheur in keukenblad ziet. Ik vind bij zo’n dure aankoop waarbij je voor kwaliteit kiest dat je de garantie na 1 jaar gewoon voorbij is en [de ondernemer] gewoon kan zeggen, pech en klik hier voor een offerte voor een nieuw keukenblad en zo weer winst willen maken. Met non-conformiteit beginsel is de verwachting hoger en zou [de ondernemer] een nieuw keukenblad moeten aanbieden.’

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

‘3. Vaktechnische beoordeling product/dienst en klacht(en)
Vanaf de uitsparing van de [naam merk] kookplaat loopt een haarscheur naar de rand van het blad wat tegen de muur aanligt. De haarscheur is op het eerste gezicht niet heel duidelijk waarneembaar.

Het blad wordt aan de achterkant tegen de wand goed ondersteund, hetgeen inhoudt dat de druk van bovenaf op de plek van de haarscheur mijn inziens niet de oorzaak kan zijn.

De koppeling van het werkblad (het blad bestaat uit twee delen) ligt onder de kookplaat. Er ontstaan bij de productie dus 4 uitstekende delen (vork genaamd) waarvan een deel op de hoek is gescheurd. Elk werkblad deel heeft dus twee uitstekende delen die worden gekoppeld. Tijdens montage en vervoer van het werkblad zijn de uitstekende delen ook het meest gevoelig voor een breuk. Deze haarscheur kan heel klein zijn begonnen en later pas zijn opgevallen. Mijn inziens is het waarschijnlijk dat de scheur tijdens montage of transport is ontstaan. Tijdens transport en montage is sprake van krachten van alle kanten. Doordat het blad erg vast en zonder speling op de kasten ligt, kan ik mij niet voorstellen dat de haarscheur door gebruik is ontstaan. Daarnaast zou er in dat geval op zijn minst een beschadiging zichtbaar moeten zijn in de omgeving van de haarscheur.

Mijn inziens valt de haarscheur niet binnen een te stellen norm. Daarnaast is het niet in te schatten of de haarscheur in de toekomst nog breder wordt.'

De ernst van de klacht wordt door de deskundige als 'opvallend' gekwalificeerd met als toelichting:

'De haarscheur is opvallend op het moment dat je weet dat de scheur op het blad zit.'

Herstel is volgens de deskundige niet mogelijk en de beste technische oplossing is volgens hem het geheel vervangen van het blad. De herstelkosten worden door hem begroot op (materiaalkosten € 3.700,-- en montagekosten € 800,--) totaal € 4.500,--

Reactie ondernemer op deskundigenrapportage

De reactie van de ondernemer op de deskundigenrapportage houdt het volgende in:

'Op 12 maart 2025, ruim 1 jaar en 2 maanden na plaatsing van de keuken meldt [de consument] per mail: "Wij hebben een scheur in ons dekton blad, zie bijlage. Ik verwacht dat dit in de garantie zit. Ik hoor het graag."

Hierop is een monteur van [de ondernemer] op 17 maart 2025 ter plekke gaan kijken.
Deze concludeert dat het werkblad volkomen vlak, waterpas en stabiel geplaatst is. Uit dit rapport kan worden geconcludeerd dat er geen sprake is van een spanning op het werkblad veroorzaakt door montage. Het product zelf is, zoals eerdere uitgelegd, een levenloos materiaal en dat kan van zichzelf niet scheuren. Nu deze beide factoren zijn uitgesloten kan enkel en alleen aan de gebruiker / onder-houder worden gevraagd wat is gebeurd waardoor de schade is ontstaan. [De consument] geeft aan dat er niets is gebeurd waardoor de scheur is ontstaan. [De ondernemer] handhaaft echter dat zij, ondanks dat de bewijslast bij [de consument] ligt, heeft meegewerkt om te kijken of er een oorzaak te achterhalen is. Nu echter montage geen oorzaak is en het materiaal zelf niet kan scheuren is er geen gebrek wat te wijten is aan [de ondernemer].

Of [de consument] of haar gezinsleden/ vrienden / familie misschien onbewust een handeling hebben gedaan wat het werkblad hebben doen scheuren is logischerwijs voor [de ondernemer] onbekend. Tijdens het deskundige bezoek op 17 september 2025 was [medewerker van de ondernemer] aanwezig. Uw deskundige heeft ter plekke vastgesteld, en zo ook bevestigt in zijn rapport, dat het werkblad aan de achterkant goed tegen de wand is ondersteund. [De ondernemer] betwist echter de stelling dat een druk van bovenaf daarom geen oorzaak van een scheur kan zijn. Een harde klap kan zeker, juist door de goede ondersteuning, een scheur geven.

[De ondernemer] betwist tevens de stelling dat de haarscheur niet door gebruik kan zijn ontstaan omdat het werkblad vast en zonder speling op de kasten ligt. Dekton heeft juist een stevige en stabiele basis nodig.

[De ondernemer] betreurt dat de deskundige een vermoeden noemt zonder ook maar enige onderbouwing van deze stelling. Indien en als de scheur reeds bij levering en/of oplevering van de keuken aanwezig was is het opmerkelijk te noemen dat men wel klachten zoals een deuk in het front en een kitrand die iets lager ligt wel opmerkt maar een scheur niet. Let wel dat de kookplaat veel wordt gebruikt in een huishouden en dus dagelijks zicht is op het werkblad rondom de kookplaat.

Sterker noch, de deskundige had zich dienen te houden aan de technische aspecten van de scheur en het werkblad. Zoals hoe breed de scheur is, of deze door en door is, en waarom de benaming haarscheur wordt gebruik terwijl [de consument] spreekt van een scheur en of er hoogteverschil in de scheur te voelen is. Alle kenmerken die nodig zijn om aannemelijk te maken of een scheur door impact of hitte is ontstaan. Het vermoeden van de deskundige dient dan ook niet meegenomen te worden in een eventuele uitspraak. Tevens verneemt [de ondernemer] graag de norm die uw deskundige noemt. [De ondernemer] handhaaft haar standpunt en stellingen dat de scheur in het werkblad van [de consument] door onbekende oorzaak is gekomen echter niet te wijten aan [de ondernemer] nu montage en materiaal zijn uitgesloten.

[De ondernemer] meent dat [de consument] onvoldoende heeft bewezen dat de scheur te wijten is aan [de ondernemer] en dat het rapport van de deskundige onvoldoende technische aspecten aanreikt dan wel onterecht onjuiste vermoedens weergeeft.'

Reactie consument op deskundigenrapportage

De consument heeft in reactie op de deskundigenrapportage en de reactie van de ondernemer onder meer het volgende geschreven:

'De deskundige doet geen aannames/vermoedens, maar spreekt zich uit de waarschijnlijkheid van het ontstaan van de scheur. Wij hechten er waarde aan dat de bevindingen en inschattingen van deze onafhankelijke adviseur worden meegenomen in een eventuele uitspraak.'

Overwegingen en beoordeling

1. In deze zaak is de vraag aan de orde of de (haar)scheur in het keukenblad voor rekening en risico van de ondernemer moet komen of van de consument. Daarvoor is niet alleen van belang de vraag hoe de scheur ontstaan zou kunnen zijn, maar ook voor wiens risico een eventuele onduidelijkheid omtrent die vraag moet komen. De ondernemer heeft zich in dat verband op het standpunt gesteld dat na het verstrijken van een jaar de bewijslast bij de consument ligt van het feit dat deze zich als goed eigenaar heeft gedragen. De ondernemer gaat daarmee voorbij aan de toepasselijkheid van artikel 15 lid 2 CBW erkend algemene voorwaarden (hierna: de algemene voorwaarden) waaruit volgt dat de ondernemer (minimaal) 2 jaar volledige garantie moet geven op de geleverde producten en dat bij consumentenkoop (waar hier onbetwist sprake van is) het in die periode op de weg van de ondernemer ligt aannemelijk te maken dat het gebrek ontstaan is door gebruik door de consument dat niet met de bestemming van het product overeenstemde. Dit artikellid luidt voor zover van belang als volgt:

'De ondernemer geeft 2 jaar volledige garantie op de geleverde producten, boven op de wettelijke verplichtingen van lid 1. Partijen kunnen schriftelijk ook een langere garantieperiode afspreken. De 2-jarige garantie geldt niet voor gebreken die verband houden met niet met de bestemming corresponderend gebruik door afnemer. Bij consumentenkoop maakt de ondernemer dat aannemelijk. De ondernemer draagt de kosten van reparatie resp. vervanging, incl. vracht- en voorrijkosten;'

2. Hieruit volgt dat de door de ondernemer voorgestane maatstaf onjuist is. De bindend adviseur stelt vast dat, aangezien de klacht binnen twee jaar gemeld is, er sprake is van 'gewone' garantie krachtens artikel 15 van de algemene voorwaarden en dat het op de weg van de ondernemer ligt aannemelijk te maken dat de consument de scheur zelf veroorzaakt heeft door een gebruik van het keukenblad dat niet met de bestemming daarvan correspondeert. De vraag dient vervolgens beantwoord te worden of de ondernemer, ondanks het feit dat hij zelf een verkeerde maatstaf heeft voorgestaan, toch geacht kan worden geslaagd te zijn in het aannemelijk maken van een onjuist gebruik door de consument.

3. Daartoe overweegt de bindend adviseur het volgende. De door de Stichting benoemde deskundige heeft geoordeeld dat het waarschijnlijk is dat de scheur tijdens montage of transport is ontstaan en dat deze heel klein kan zijn begonnen en pas later is opgevallen. Doordat het blad erg vast en zonder speling op de kasten ligt, kan de deskundige zich niet voorstellen dat de haarscheur door gebruik is ontstaan. Daarbij heeft de deskundige opgemerkt dat *'in dat geval op zijn minst een beschadiging zichtbaar moeten zijn in de omgeving van de haarscheur'.* De deskundige heeft derhalve niet alleen een waarschijnlijke oorzaak aangewezen die buiten de macht van de consument ligt, maar ook betoogd dat de scheur in het geheel niet door gebruik kan zijn ontstaan, laat staan door gebruik dat niet met de bestemming van het aanrechtblad correspondeert.

4. De bindend adviseur is van oordeel dat het standpunt van de deskundige in beginsel gevolgd moet worden, aangezien dit goed gemotiveerd is en zijn bevindingen navolgbaar zijn. De ondernemer heeft geen eigen andersluidend deskundigenrapport ingebracht conform artikel 11 lid 5 van het toepasselijke reglement (Reglement geschillenregeling wonen). Ook de zelf door de ondernemer ingebrachte argumenten tegen de bevindingen van de deskundige kunnen niet tot een andere conclusie leiden.

5. In de eerste plaats heeft de ondernemer aangevoerd dat een harde klap een scheur kan geven. Deze stelling staat tegenover de bevindingen van de deskundige die daaromtrent (in het algemeen) heeft opgemerkt dat in dat geval op zijn minst een beschadiging zichtbaar zou moeten zijn in de omgeving van de haarscheur. Dit argument is niet weersproken door de ondernemer, waarbij aan zijn standpunt sowieso minder gewicht toegekend moet worden dan aan dat van de deskundige nu dit een partijstandpunt betreft en niet het standpunt van een (tweede) onafhankelijke deskundige.

6. Vervolgens betreurt de ondernemer het dat de deskundige een vermoeden uit *'zonder enige onderbouwing'* en stelt de ondernemer dat de deskundige zich had moeten houden aan de technische aspecten van de scheur en het keukenblad. De bindend adviseur is wat het laatste betreft van oordeel dat het juist op de weg van de deskundige lag om te zoeken naar een oorzaak van de (haar)scheur omdat dit de kern van het geschil tussen partijen betrof. De ondernemer heeft juist zelf ook in zijn standpunt geschreven dat *'een deskundige zou helpen bij het onderzoek naar het eventuele ontstaan van de scheur'*. Daarbij is de bindend adviseur van oordeel dat de deskundige niet zomaar 'zonder enige onderbouwing' zijn oordeel gegeven heeft, maar wel degelijk zijn stellingen heeft onderbouwd, onder meer door te verwijzen naar transport en de koppeling van het keukenblad. De ondernemer is daar verder niet op ingegaan, waardoor zijn argumenten te meer niet kunnen leiden tot het oordeel dat de bevindingen van de deskundige niet meegenomen dienen te worden in deze uitspraak (zoals door de ondernemer verzocht).

7. In zijn reactie op de deskundigenrapportage neemt de ondernemer opnieuw een onjuist standpunt in door het volgende te stellen: '*[De ondernemer] handhaaft haar standpunt en stellingen dat de scheur in het werkblad van [de consument] door onbekende oorzaak is gekomen echter niet te wijten aan [de ondernemer] nu montage en materiaal zijn uitgesloten.'* Uit de hiervoor aangehaalde garantieregeling uit de algemene voorwaarden vloeit voort dat, indien onbekend zou blijven wat de oorzaak van de scheur zou zijn, dat voor rekening en risico van de ondernemer zou moeten blijven. Uit de conclusies van de deskundige volgt evenwel zelfs dat het aannemelijk is dat de scheur niet ontstaan is door gebruik door de consument maar door een probleem dat in de invloedsfeer van de ondernemer ligt. De conclusie moet zijn dat de scheur onder de normale garantietermijn van twee jaar valt en door de ondernemer opgelost dient te worden. De meest voor de hand liggende wijze is, gezien de door de ondernemer verder niet weersproken bevindingen van de deskundige, dat het blad door de ondernemer vervangen wordt. Indien de ondernemer niet in staat is dat te doen zal de ondernemer de (evenmin door de ondernemer weersproken) door de deskundige begrote kosten aan de consument dienen te vergoeden.

8. Alle feiten en overwegingen in aanmerking nemende, concludeert de bindend adviseur dat de klacht gegrond is, hetgeen naar het oordeel van de bindend adviseur leidt tot de volgende beslissing.

Beslissing

De klacht is gegrond:

- de ondernemer dient het keukenblad te vervangen conform de bevindingen van de deskundige. De partijen maken daartoe binnen twee weken een afspraak onder kennisgeving van de Stichting. Indien de ondernemer niet in staat is het aanrechtblad te vervangen dient de ondernemer een schadevergoeding te betalen aan de consument ten bedrage van € 4.500,--;
- de ondernemer vergoedt bovendien aan de consument het door de consument aan de Stichting betaalde klachtengeld van € 260,--;
- de ondernemer is daarnaast behandelingskosten verschuldigd conform het tarief vermeld in het eerste bericht in het geschillensysteem;
- betaling van de verschuldigde bedragen vindt plaats binnen vier weken na datum bindend advies.

Aldus beslist door de Stichting UitgesprokenZaak.nl, op 11 november 2025,