

Deskundige kan niet constateren dat scheur in werkblad van composiet is ontstaan door een productiefout of de wijze van plaatsing, klacht wordt ongegrond 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 plaats gevonden door de deskundige. Na uitwisseling van de stukken achtte de bindend adviseur een mondelinge behandeling via een videoconferentie niet nodig, omdat hij aan de hand van de schriftelijke stukken voldoende geïnformeerd was

Overeenkomst waarop het geschil betrekking heeft:

Datum overeenkomst: 18 maart 2022.

Inhoud overeenkomst: De consument heeft bij de ondernemer een keuken gekocht waaronder een composiet werkblad. De keuken is op 20 juli 2022 geleverd en gemonteerd door de ondernemer. De klacht is op 12 april 2025 voorgelegd aan de ondernemer.

Standpunt consument:

Samengevat luidt het standpunt van de consument als volgt:

Het composieten keukenblad vertoont duidelijke scheuren, wat gezien de kwaliteit en verwachte levensduur (20/30 jaar) van het product bijzonder teleurstellend is.

De consument eist:

De offerte te herzien en met een redelijke oplossing te komen waarbij de ondernemer haar verantwoordelijkheid neemt en het keukenblad vervangt, zonder dat dit voor de consument leidt tot extra kosten.

Standpunt ondernemer:

Samengevat luidt het standpunt van de ondernemer als volgt:

Klant meent dat er sprake is van een inferieure kwaliteit van het werkblad waardoor deze is gescheurd. Wij betwisten dit standpunt. Er is door de consument niet nader onderbouwd noch aangetoond dat de scheur door een inferieure kwaliteit is ontstaan.

Deskundigenrapportage:

In zijn rapport van 2 december 2025 geeft de deskundige eerst een beschrijving van het materiaal composiet, hoe dat gemaakt wordt en wat de eigenschappen er van zijn. Wat de klacht van de consument betreft constateert de deskundige een scheur van ongeveer 15 tot 20 centimeter vanuit de rechter achterhoek van de spoelbak diagonaal naar achteren lopend en een minimale rechts van de spoelbak.

Naar de mening van de deskundige is het composiet werkblad vakkundig gemonteerd. Er zijn door hem geen zaken gevonden die spanning op het werkblad zouden kunnen uitoefenen. De deskundige zegt daarnaast dat de samenstelling van het composiet zodanig is dat bij normaal gebruik het materiaal geen scheuren kan vertonen. Dat zou eventueel anders kunnen zijn als binnen drie maanden na de montage een scheur zou zijn ontstaan. In dat geval zou nog gedacht kunnen worden aan een fabricage- of montagefout. De deskundige is van mening dat de scheuren, nu zij pas na drie jaar zijn opgetreden, slechts konden ontstaan door externe druk als stevig stoten of door het werkblad te zwaar te belasten.

Overwegingen en beoordeling:

De consument beroept zich op de Garantierегeling zoals die is opgenomen in de CBW-erkende voorwaarden voor woonwinkels. In die garantierегeling is bepaald dat garantie in beginsel voor twee jaar geldt. Wanneer zich in die periode een probleem voordoet, dient de ondernemer aannemelijk te maken dat het gebrek verband houdt met niet met de bestemming corresponderend (vanwege de consument) gebruik.

Uit de feiten blijkt dat de gebreken pas zijn opgetreden na een periode van bijna drie jaar. Dat betekent dat nu niet meer als vanzelfsprekend geldt dat de bewijslast dat de gebreken niet aan het product liggen, bij de ondernemer zou liggen.

Over de vraag wat de bron van de gebreken zou kunnen zijn, heeft een onafhankelijk deskundige zich gebogen. Deze heeft duidelijk gesteld dat er geen sprake kan zijn van een productiefout in het composiet. Evenmin heeft hij kunnen constateren dat er bij de plaatsing van het werkblad iets niet deugdelijk zou zijn gedaan. Zijn enige conclusie is dat de scheuren zijn ontstaan door stoten tegen het werkblad of door het uitoefenen van te zware druk daarop.

Tegen deze conclusies van de deskundige heeft de consument wel gesteld dat hij het werkblad niet op een verkeerde manier zou zijn gebruikt, maar deze stelling heeft hij op geen enkele manier aannemelijk kunnen maken.

Dit brengt mee dat de conclusies van de deskundige gevolgd dienen te worden en dat de ondernemer dus geen verwijt kan worden gemaakt. De consument heeft dus ten onrechte een beroep op de garantievoorwaarden gedaan.

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

Beslissing:

- De klacht is ongegrond;
- De eis van de consument 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 5 maart 2026,