

Meerdere klachten over rvs werkblad gedeeltelijk gegrond verklaard, ondernemer dient het werkblad van het eiland te vervangen

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. De stichting heeft kennisgenomen van de door partijen ingebrachte stukken. Er heeft onderzoek plaatsgevonden door de deskundige, waarvan op 19 januari 2026 rapport is opgemaakt (hierna: het deskundigenrapport). Na uitwisseling van de stukken achtte de bindend adviseur een mondelinge behandeling via videoconferentie niet noodzakelijk, omdat hij voldoende geïnformeerd was en partijen voldoende gelegenheid hebben gehad hun standpunten toe te lichten.

Overeenkomst waarop het geschil betrekking heeft

De overeenkomst betreft de levering en montage van een keuken.

Standpunt consument

De consument heeft in het Vragenformulier zijn klacht als volgt geformuleerd:

“Er zou een massief rvs werkblad geleverd en geïnstalleerd worden. Bij levering bleek al dat het om een houten onderkant van 9 millimeter ging met een rvs laag van 1,2 millimeter. Als wij dit hadden geweten hadden wij hier geen akkoord voor gegeven. Het werkblad is wel geïnstalleerd, maar is op het kookeiland niet passend; de overlap is in de lengte 10 millimeter langer dan de overlap in de breedte. Na bezoek van de maker van het werkblad op 27 juni 2025 bleek er een verkeerde afwerking toegepast te zijn; er is nu in richting geborsteld in plaats van richtingloos (orbitaal). Het werkblad is op diverse plaatsen niet vlak en waterpas (zie bijlagen). In de kleine spoelbak loopt het water niet naar het putje (zie bijlage). De spatrand onder de vensterbank zou zodanig geïnstalleerd worden dat er geen kitrand zichtbaar zou zijn, dit is nu wel het geval.”

De vraag hoe hij het geschil opgelost wenst te zien heeft de consument als volgt beantwoord:

“Plaatsing van een massief rvs werkblad, vlak, waterpas en passend (met gelijke overstek). Plaatsing van een spatrand zonder zichtbare kit. Plaatsing van spoelbakken die aflopen naar het putje. De afwerking van het rvs blad dient richtingloos geborsteld te zijn.”

Standpunt ondernemer

De ondernemer heeft in het Reactieformulier verweer gevoerd.

Deskundigenrapport

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

“Uit metingen met een lange waterpas van 120 centimeter blijkt dat het werkblad op het rechte keukenblok vlak en waterpas ligt. Het eilandblad daarentegen blijkt extreem te golven en is verre van vlak. Met name de hoek achter de kookplaat blijkt een behoorlijke afwijking te hebben van circa 15 millimeter. [...]

[...]

Zoals reeds eerder aangegeven had de consument een andere verwachting van het werkblad. Er is echter geen referentiekader en het in de toonzaal liggende rvs werkblad is van een geheel andere uitvoering en andere leverancier. Ook de summiere omschrijving op de orderbevestiging is geen referentiekader voor het verwachtingspatroon.

Navraag leert dat de consument op voorhand ook geen externe informatie over het werkblad heeft ingewonnen.

[...]

[...] Het eiland is uitgevoerd met ronde hoeken en bij de fronten ligt de rand van het werkblad gelijk aan het front. Bij de linker en rechter zijkant van het werkblad is dit echter anders en steekt het werkblad 5 à 6 millimeter voorbij de zijwanden. Dit is binnen de keukenbranche niet ongebruikelijk en de ondernemer laat weten dat dit voortkomt uit een standaard tekenprogramma.

Na enig doorvragen blijkt dat een dergelijke opstelling ook in de toonzaal van de ondernemer staat maar dat daarop een laminaat werkblad ligt. Deze loopt wel gelijk aan de ronde hoeken van het eiland en daarop is de verwachting van de consument gebaseerd. De ondernemer geeft aan dat dit betreffende blad in de showroom is aangepast maar dat was niet bekend bij de consument. Deze geeft tijdens het gesprek wel aan akkoord te willen gaan met het huidige overstek.

[...]

Het werkblad heeft een borsteling in de lengterichting van het werkblad en dat is binnen de keukenbranche ook het meest gangbaar. Tijdens het bezoek vanuit de producent zou gezegd zijn dat er een verkeerde borsteling is toegepast, aldus de consument. Er blijkt echter in het geheel geen borstelrichting te zijn besproken en ook staat hierover niets vermeld in de orderbevestiging.

[...]

Achter dit werkblad is een rvs spatrand toegepast en de rand tussen werkblad en spatrand is afgekit, zoals te doen gebruikelijk. Een dergelijke kitrand is ook nodig om te voorkomen dat vocht onder de spatrand door kan gaan en kan gaan inwerken op de onderlijming op in de korpussen onder het werkblad.

Volgens opgave van de consument was afgesproken dat deze kitrand niet zichtbaar zou zijn maar kan en wil hij akkoord gaan met de huidige situatie.

[...]

De anderhalve spoelbak bestaat uit een grote bak en een hier links naast gepositioneerd een kleine bak. Beide bakken zijn voorzien van een korfplug die in de bodem gestantst worden. Omdat het oppervlak van de grote bak groter is ontstaat er hierdoor een afschot richting de korfplug. Ook in het kleine bakje loopt het water weg maar blijft er een klein beetje water in de bak staan. Hoewel de consument dit als erg vervelend ervaart is hier geen sprake van een gebrek maar van een eigenschap van de gekozen spoelbak.

[...]

[...] uitgezonderd de vlakheid van het werkblad zijn alle andere klachten feitelijk geen gebreken en is er sprake van geringe klachten. De vlakheid van het eilandblad is echter wel een gebrek."

Overwegingen en beoordeling

1. De deskundige is op 15 januari 2026 ter plaatse geweest om onderzoek te verrichten. Zijn bevindingen heeft hij neergelegd in het deskundigenrapport. Dit rapport is op zorgvuldige wijze tot stand gekomen en de conclusies ervan zijn begrijpelijk en inzichtelijk. Partijen hebben hier ook geen andersluidende rapporten (contra-expertises) meer tegenover gezet. Zij zijn in de gelegenheid gesteld om op het deskundigenrapport te reageren, maar hebben van die gelegenheid geen gebruikgemaakt. De bindend adviseur gaat daarom in beginsel uit van de juistheid van het deskundigenrapport en neemt dit tot uitgangspunt bij de beoordeling.
2. Op basis van het deskundigenrapport kan de bindend adviseur uitsluitend een gebrek vaststellen wat betreft de vlakheid van het werkblad. In zoverre is de klacht gegrond.
3. De bindend adviseur zal de ondernemer opdragen, gelet op paragraaf 5 van het deskundigenrapport, het eilandblad te vervangen door een blad van dezelfde uitvoering, maar dan vlak. Indien de consument een andere uitvoering wenst, dient hij eventuele meerkosten daarvan te betalen aan de ondernemer.
4. Indien de ondernemer de werkzaamheden niet of niet tijdig uitvoert, heeft de consument recht op een schadevergoeding van € 3.590,- (paragraaf 5 van het deskundigenrapport).

5. Gelet op de uitkomst van de procedure, dient de ondernemer de kosten die de consument in verband met deze procedure heeft moeten maken gedeeltelijk te vergoeden, namelijk tot een bedrag van € 150,-.
6. De ondernemer is behandelingskosten verschuldigd conform het tarief vermeld in het eerste bericht in het geschillensysteem.

Beslissing

- De klacht is gedeeltelijk gegrond.
- De ondernemer voert de volgende werkzaamheden uit: het eilandblad vervangen door een blad van dezelfde uitvoering, maar dan vlak.
- Indien de consument een andere uitvoering wenst, dient hij eventuele meerkosten daarvan te betalen aan de ondernemer.
- Partijen treden binnen 2 weken na heden in overleg voor het maken van nadere afspraken over de uitvoering van deze werkzaamheden, waaronder termijnen. Partijen verlenen over en weer medewerking aan de totstandkoming van afspraken en de uitvoering van het werk.
- De ondernemer is gebonden aan de overeengekomen termijnen. Worden deze door toedoen van de ondernemer overschreden, of voert hij de werkzaamheden niet uit, dan heeft de consument recht op een vervangende schadevergoeding, zodat de consument de werkzaamheden door een derde kan laten uitvoeren. Deze vergoeding wordt naar redelijkheid en billijkheid vastgesteld op een door de ondernemer aan de consument te betalen bedrag van € 3.590,-.
- De ondernemer betaalt binnen 4 weken een bedrag van € 150,- aan de consument als gedeeltelijke compensatie voor de kosten van behandeling van dit geschil.
- Het meer of anders gevraagd wordt afgewezen.
- De ondernemer is behandelingskosten verschuldigd conform het tarief vermeld in het eerste bericht in het geschillensysteem.

Aldus beslist door de Stichting UitgesprokenZaak.nl, op 6 maart 2026,