

Ondernemer informeert consument onvoldoende over bijzondere kwetsbaarheden van dekton werkblad, klacht gegrond verklaard

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 naar voren te brengen.

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:

“Voor de aankoop heeft de [consument] uitvoerig met [naam medewerker ondernemer] van [ondernemer] besproken dat het werkblad in de keuken tegen een stootje moest kunnen. [Ondernemer] verzekerde dat dit werkblad van het materiaal dekton overal tegen kan en dat slechts dekton of diamant hierop blijvende krassen kan veroorzaken.

Bij bouwwerkzaamheden in 2022 ontstond schade aan het werkblad omdat een schilder erop ging staan. Dit is vergoed door de verzekering van de schilder.

Eind 2022 kwam er een breuk in het keukenblad toen [consument] er met een fles wijn tegenaan stootte. [Ondernemer] verwees [consument] naar hun eigen verzekering. Die heeft de kosten van vervanging vergoed.

In 2024 ontstond weer een breuk in het werkblad. Nu bij het platslaan van knoflook. Verder zitten er intussen veel krassen in het werkblad. De [consument] nam weer contact op met [ondernemer] omdat zij inmiddels ernstig twijfelen aan de kras- en stootbestendigheid van het materiaal.

Uiteindelijk leidde dit tot een bezoek ter plaatse op 17 januari 2025 van [naam medewerker ondernemer] van [ondernemer] en de heer [naam medewerker fabrikant] van [naam fabrikant]. Hierbij wordt het materiaal getest door het aanbrengen van krassen, die de heren vervolgens proberen weg te poetsen. De uitkomst is dat dit niet lukt met alle krassen. De [consument] gaat er dan ook vanuit dat [ondernemer] nu een oplossing zal voorstellen.

Echter helaas stelt [ondernemer] dat de krassen weggenomen zijn en dat [consument] zelf de breuk heeft veroorzaakt door op het keukenblad te slaan. [Ondernemer] wijst aansprakelijkheid af.

[Consument] is echter van mening dat het werkblad hiermee niet de eigenschappen heeft die zij mocht verwachten. [Consument] meent dan ook dat [ondernemer] dient te zorgen voor een deugdelijke andere oplossing zonder kosten voor [consument].”

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

“Vervanging van het werkblad voor de gehele keuken, door een werkblad van ander maar wel kras en stootbestendig materiaal op kosten van [ondernemer]. Enkel vervanging van het beschadigde blad volstaat niet wegens kleur- of materiaalafwijkingen.”

Standpunt ondernemer

De ondernemer heeft als volgt gereageerd:

“Het is algemeen bekend dat een zwarte ondergrond gevoelig is voor lichte strepen, zoals metaalstrepen.

Hoewel deze strepen oppervlakkig zijn en zich op het blad bevinden (en dus niet erin), kunnen ze inderdaad lastig te verwijderen zijn – maar dit is niet onmogelijk en hebben wij bij het huisbezoek ook laten zien.

Volgens de fabrikant [naam fabrikant] kan het blad worden gereinigd met een metaalreiniger (informatie online beschikbaar).

Opmerkelijk is dat de klant, ondanks twee eerdere breuken en expliciete waarschuwingen (zoals ook vermeld in de e-mailcorrespondentie), toch voor de derde keer kiest voor hetzelfde materiaal werkblad.

Ons gevoel is dan ook dat de klacht niet zozeer over de strepen gaat, maar over de breuk in het blad. Volgens ons is deze schade echter door toedoen van de klant zelf ontstaan, zoals ook blijkt uit de eigen reactie van de klant.

In de showroom is uitvoerig uitleg gegeven over het materiaal, inclusief de kwetsbaarheid ervan. Ook voorafgaand aan de laatste bestelling zijn de risico's opnieuw besproken en toegelicht. Meerdere malen is benadrukt dat voorzichtigheid rondom de randen geboden is, gezien de kans op breuk of barsten bij overmatige belasting of spanning.

Daarnaast willen wij benadrukken dat de klant als consument óók een informatieplicht heeft. Alle relevante do's & don'ts zijn gedeeld; deze informatie was beschikbaar (ook online) en is besproken."

Deskundigenrapport

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

“Dekton is doorgaans erg constant van kleur, maar door de natuurlijke basisstoffen zijn kleur- en structuurverschillen ten opzichte van kleurstenen nooit uit te sluiten. Dekton heeft hardheid 8 op de schaal van Mohs.

De begrippen hard en sterk zijn echter zeer verschillend. Hard heeft betrekking op de oppervlakte krasbestendigheid en sterk heeft betrekking op krachten die het kan weerstaan oftewel taaigheid of ductiliteit (plastische vervormbaarheid). Hardheid wordt gemeten naar de mate waarin materialen elkaar kunnen beschadigen. De taaigheid van een bepaald materiaal zegt iets over de manier waarop het onder mechanische belasting breekt.

Taaï materiaal zal onder toenemende mechanische spanning uiteindelijk plastisch vervormen waarna de belasting nog kan toenemen zonder dat meteen een breuk optreedt. Taaigheid geeft ook weerstand tegen het doorgroeien van kerven en scheuren: de plastische vervorming rond de scheurtip vermindert de spanningsconcentratie.

Het tegenovergestelde van taaï is bros. Wordt de maximale spanning ergens in bros materiaal overschreden, dan zal een scheur ontstaan die door de kerfwerking snel verder kan groeien. De gemeten taaigheid van een gegeven materiaal is behalve van het materiaal zelf afhankelijk van de dikte van het werkstuk, de temperatuur, de snelheid van de vervorming en van de aanwezigheid van kerven of scheuren. De combinatie van stijfheid en taaigheid bepaalt de breukenergie (de hoeveelheid arbeid per volume-eenheid die het materiaal absorbeert totdat breuk optreedt).

Hoewel een dekton werkblad bijzonder hard is, is het tegelijkertijd bros. Dit betekent concreet dat dekton gevoelig is voor puntbelasting en bij vervorming snel zal breken. Dat laatste is in deze specifieke situatie het geval. Toch kan in acht neming met bovenstaande geconcludeerd worden dat dekton werkbladen uitstekend geschikt zijn als keukenbladen.

[...]

Krassen in het eilandblad

Volgens opgave van de consument heeft een vertegenwoordiger van de leverancier van het werkblad een aantal krassen in het blad gemaakt om vervolgens te demonstreren dat deze krassen verwijderd konden worden. Dit is ook grotendeels gelukt maar bij de juiste kijkhoek en de juiste lichtval zijn in de toplaag van het werkblad de krassen nog zichtbaar.

Omdat er sprake is van meerdere krassen op meerdere posities in het rechter deel van het eiland is onduidelijk welke krassen expres zijn gemaakt en welke in gebruik zijn ontstaan.

Het hier geleverde werkblad heeft een mat en gestructureerd oppervlak wat door een sterk vergrotende lens goed te zien is. De kerven in het werkblad zijn zichtbaar doordat er daadwerkelijk materiaal is weggesleten. Het gaat dan om de bovenste zijde van het gestructureerde oppervlak waardoor de 'tekening' zichtbaar is en poetsen geen enkele zin heeft. Aanvankelijk zal een recent gemaakte kras meer opvallen door het slijpsel en wanneer dit is weggenomen is juist de kras zichtbaar door aantasting van de oppervlaktestructuur. In een dergelijk oppervlak kan derhalve ook eenvoudiger een kras worden aangebracht dan in een geheel vlak oppervlak.

Scheur in het eilandblad

Reeds tweemaal eerder is er in het eilandblad een scheur ontstaan door toedoen van de consument. Ook in het huidige werkblad zit een scheur. De breuklijn heeft geen hoogteverschil, staat niet open en heeft geen vertakkingen maar is juist recht van vorm en heeft een hoek in de breuklijn. De breuklijn sluit zeer goed op elkaar aan en in de breuklijn is aan de bovenzijde ook geen impactschade zichtbaar en evenmin een verkleuring rondom de scheur. Wel is er aan de rand van het werkblad een uitgesprongen chip zichtbaar in de breuklijn.

Uit het type breuk kan veel gelezen worden en een scheur in een dekton werkblad wordt over het algemeen veroorzaakt door overbelasting, een extreme warmteshock of door een onjuiste (onvoldoende vlakke) montage waardoor spanning in het materiaal ontstaat.

Op dit moment heb ik geen aanwijzingen kunnen vinden voor een eventuele warmteshock. Ook kan een dergelijke schadeoorzaak vrijwel geheel uitgesloten worden. Dekton is immers hittebestendig en de kookplaat zit in het andere werkblad.

Overbelasting kan nooit worden uitgesloten als oorzaak van een breuk in een natuurstenen of dekton werkblad. Het leunen of staan op het blad of het met een harde klap plaatsen van een pan of een krat met boodschappen kan eenvoudig leiden tot een tijdelijke overbelasting en tot een tijdelijke vervorming van het werkblad. Na het opheffen van de belasting zal de breuklijn weer zijn oorspronkelijke vorm aannemen. Een dergelijke breuklijn sluit derhalve goed aan, zoals in deze specifieke situatie ook het geval is en kent geen vertakkingen en hoogteverschillen.

Een foutieve montage van een werkblad of eilandblad kan ook leiden tot inwendige spanningen in het materiaal doordat een werkblad bijvoorbeeld niet geheel vlak is gemonteerd, een lichte del in het blad heeft of juist een lichte bolling. Nadere inspectie van het blad met een waterpas van 120 centimeter heeft geleerd dat het werkblad volledig vlak en waterpas ligt. Dit blijkt uit metingen op verschillende posities en in verschillende lengterichtingen. Daarbij is de vlakheid van het werkblad van groter belang dan de waterpasheid maar beide zaken blijken hier in orde te zijn.

Een breuk als gevolg van spanning in het werkblad door onjuiste montage zal ook in de eerste dagen of weken na de montage al ontstaan. In deze specifieke situatie is het werkblad al geruime tijd bij de consument in gebruik. Ook zal een breuk, als gevolg van spanning, steeds verder groeien. De consument laat echter weten dat de breuk in één keer is ontstaan tijdens het persen / slaan van een knoflookteen.

Ook is vastgesteld dat het werkblad aan de voorzijde voldoende wordt gedragen door de korpuszijwanden van de onder het blad gepositioneerde kasten.

Concluderend kan worden gesteld dat er verschillende oorzaken mogelijk zijn waardoor een werkblad breekt of scheurt;

Breuk ten gevolge van spanningsverschillen

Ofwel wordt de breuk veroorzaakt door kleine onderlinge verschillen in vlakheid waardoor een inwendige spanning in het materiaal is ontstaan met de breuk tot gevolg. Toch zou een breuk in dat geval echter in een eerder stadium zijn ontstaan en zou er sprake zijn van een hoogteverschil in de breuklijn. Deze oorzaak kan derhalve worden uitgesloten.

Breuk door warmteshock: Dat de breuk ontstaan zou zijn door een warmteshock kan worden uitgesloten. Dit lijkt gezien de locatie van de schade geen voor de hand liggende schadeoorzaak.

Overbelasting kan altijd een oorzaak zijn voor een dergelijke schade.

Het op het eilandblad staan of leunen gebeurt vanzelfsprekend in sommige situaties en dus kan een breuk veroorzaakt door overbelasting niet worden uitgesloten. Bij overbelasting is er sprake van een tijdelijke vervorming van het blad en zal de breuklijn geen hoogteverschil hebben en ook geen stervorm. Dit komt overeen met de hier geconstateerde barst. Bij een belasting in het midden van het blad zal de spanning de weg van de minste weerstand nemen en zit de oorsprong van de breuk in de rand.

Al met al kan worden gesteld dat de kans uitgesloten is dat de scheuren spontaan ontstaan als het blad oorspronkelijk schadevrij wordt gemonteerd. Dekton bestaat uit dode materie wat niet spontaan muteert, zelfs niet bij veranderende omgevingsfactoren zoals luchtvochtigheid en temperatuur. Een scheur of breuk ontstaat in alle gevallen door invloeden van buitenaf en aannemelijk is dat ook hier een externe druk heeft plaatsgevonden zoals reeds is bevestigd door de consument.”

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. De bindend adviseur gaat daarom in beginsel uit van de juistheid van het deskundigenrapport en neemt dit tot uitgangspunt bij de beoordeling.
2. De bindend adviseur begrijpt uit het deskundigenrapport dat het keukenblad in overeenstemming is met wat van een keukenblad van dit materiaal mag worden verwacht, en dat van montagefouten ook geen sprake is. Het geschil spitst zich dan ook toe op de vraag of de ondernemer de juiste informatie heeft verstrekt aan de consument over de eigenschappen van het keukenblad.
3. De consument stelt dat de breuk in het blad is ontstaan door het platslaan van knoflook. De ondernemer heeft dat niet althans niet gemotiveerd betwist, maar heeft naar voren gebracht dat hij de consument voorafgaand aan het sluiten van de overeenkomst heeft geïnformeerd over de kwetsbaarheden van het materiaal. De ondernemer voert aan dat hij de kwetsbaarheden van de dekton voorafgaand aan de koop in de showroom uitgebreid heeft besproken met de consument. Daarnaast heeft de ondernemer aangevoerd dat de consument door de eerder schades aan het keukenblad hiervan ook op de hoogte was, en dat de consument desondanks weer heeft gekozen voor een blad van hetzelfde materiaal. Daarbij heeft de ondernemer de consument opnieuw voorgelicht over de eigenschappen en kwetsbaarheden van de dekton.
4. Indien een keukenblad dat van een bepaald materiaal is gemaakt bijzondere kwetsbaarheden kent, waardoor het bijvoorbeeld niet geschikt is om een handeling als het platslaan van knoflook op te verrichten, dan ligt het op de weg van de verkopende partij om de kopende partij daarover voorafgaand aan het sluiten van de overeenkomst te informeren. De ondernemer erkent dat Dekton dergelijke kwetsbaarheden kent en stelt dat hij de consument daarover ook heeft geïnformeerd, maar de consument heeft dat gemotiveerd betwist. Onder deze omstandigheden ligt het op de weg van de ondernemer om nader te onderbouwen dat hij de consument heeft geïnformeerd. Daarin is de ondernemer niet geslaagd. Uit de stukken in het dossier kan niet worden opgemaakt dat de ondernemer de consument voorafgaand aan de koop heeft geïnformeerd over de kwetsbaarheden van de dekton. Dit betekent dat de bindend adviseur aanneemt dat de ondernemer de consument hierover niet heeft geïnformeerd.
5. Dat de consument na de eerdere schades opnieuw voor een keukenblad van dekton heeft gekozen en dat de ondernemer de consument na de eerste schade per e-mail op de hoogte heeft gesteld van de kwetsbaarheden van het materiaal, kan de ondernemer niet baten.

De consument heeft er in dit verband immers op gewezen dat hij niet voor een ander soort blad kon kiezen, omdat de verzekeraar alleen het beschadigde deel vergoedde. Voor de kosten van vervanging van de overige delen had de consument dan zelf moeten opdraaien.

6. Dit betekent dat het geleverde niet aan de overeenkomst beantwoordt. De klacht is gegrond.

7. De bindend adviseur begrijpt uit het deskundigenrapport dat de breuk in het blad niet kan worden hersteld.

De ondernemer zal daarom worden opgedragen het werkblad voor de gehele keuken te vervangen, door een door de consument te kiezen werkblad. Indien dit werkblad duurder is dan het geleverde dekton keukenblad, dient de consument de meerkosten te vergoeden. Indien het keukenblad goedkoper is dan het geleverde dekton keukenblad, dan dient de ondernemer de minderkosten terug te betalen.

8. Als de ondernemer deze werkzaamheden niet (tijdig) uitvoert, heeft de consument recht op een schadevergoeding van € 4.571,- (zie paragraaf 5 van het deskundigenrapport).
9. Gelet op de uitkomst van de procedure dient de ondernemer een bedrag van € 260,- een de consument te vergoeden als compensatie voor het betaalde klachtgeld.
10. De ondernemer is behandelingskosten verschuldigd conform het tarief vermeld in het eerste bericht in het geschillensysteem.

Beslissing

- De klacht is gegrond.
- De ondernemer voert de volgende werkzaamheden uit: het werkblad voor de gehele keuken vervangen door een door de consument te kiezen werkblad. Indien dit werkblad duurder is dan het geleverde dekton keukenblad, dient de consument de meerkosten te vergoeden. Indien het keukenblad goedkoper is dan het geleverde dekton keukenblad, dan dient de ondernemer de minderkosten terug te betalen.
- Partijen treden binnen 2 weken na heden in overleg voor het maken van nadere afspraken voor 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 gaat de ondernemer niet over tot herstel, dan heeft de consument recht op een vervangende schadevergoeding. Deze vergoeding wordt naar redelijkheid en billijkheid vastgesteld op een door de ondernemer aan de consument te betalen bedrag van € 4.571,-.
- De ondernemer vergoedt de door de consument aan de stichting betaalde geschilkosten van € 260,- aan 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 16 maart 2026,