

Hoek van het keukenblad breekt af tijdens levering, ondernemer dient vervangende schadevergoeding aan consument te betalen nadat is gebleken dat het blad niet vervangen kan worden

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 door de stichting ingeschakelde deskundige, heeft op 8 oktober 2025 in het bijzijn van partijen een onderzoek verricht. De deskundige heeft haar bevindingen neergelegd in een schriftelijk rapport van 10 november 2025 (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

Partijen hebben op 18 augustus 2023 een overeenkomst met elkaar gesloten, waarbij de ondernemer zich verplicht heeft om tegen betaling door de consument van een totaalbedrag van € 31.000,00 inclusief btw een (showroommodel) keuken te leveren en te plaatsen. De keuken is op 31 maart 2025 geleverd en op 1 en 2 april 2025 geplaatst. Op 3 april 2025 heeft de consument voor de eerste keer geklaagd bij de ondernemer. De consument heeft de overeengekomen prijs voor het leveren en plaatsen van de keuken volledig voldaan.

Standpunt consument

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

“Over het keukenblad. Er is schade ontstaan tijdens het transport voorafgaande aan de levering. Er is een hoek afgebroken van het keukenblad. Deze is gerepareerd maar met deze reparatie zijn wij niet tevreden en het voldoet niet aan wat wij gekocht hebben.”

Op de vraag hoe de consument het geschil opgelost wenst te zien, is als volgt geantwoord:

“Wij willen een nieuw onbeschadigd werkblad ontvangen zoals overeengekomen bij de aankoop. Wij hebben begrepen dat de ondernemer dit blad niet meer kan leveren. We wensen daarom een financiële vergoeding voor de kosten die we maken als we het blad bij een andere leverancier bestellen en laten plaatsen.”

Standpunt ondernemer

De ondernemer heeft in haar reactie, voor zover relevant, het volgende geschreven:

“Het is een blad met veel aders en de gerepareerde breuk is zo gemaakt dat het lijkt op een ader. Het blad voldoet aan alle eisen en valt onze standaard garantie.”

Deskundigenrapportage

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

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

De consument kocht een showroomkeuken met een originele verkoopprijs van +/- € 60.000 en betaalde daarvoor €31.000,- incl. demontage en montage. Tijdens vervoer brak er een hoek af van het 6 millimeter dikke keramieken werkblad. Keramiek is een ontzettend sterk materiaal voor wat betreft krassen en kan hoge temperaturen verdragen maar is ook breukgevoelig bij impact. De ondernemer heeft mijn inziens snel gehandeld en heeft een gespecialiseerd bedrijf langs gestuurd om de breuk te herstellen. De breuk loopt gelijk met een ader in het blad wat hem redelijk onzichtbaar maakt (zie foto's). Het betreft hier een zuiver esthetisch en geen functioneel bezwaar. Er bestaan geen normen voor dit soort reparaties, maar mijn inziens is de breuk zeer kundig en bijna onzichtbaar gerepareerd. De reparatie doet geen afbreuk aan de kwaliteit en de garantie die de consument heeft op het werkblad. Een recent opgevraagde offerte (zie dossier) vertelt dat het aanschaffen van een vervangend werkblad van hetzelfde type en kleur de consument € 7.510,50 incl. montage zou kosten.

4. Ernst van de klacht(en)

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

ernstig

opvallend

gering

onopvallend

(bijna) niet waarneembaar

anders, namelijk: nvt

5. Herstel/vervanging

Herstel heeft plaatsgevonden en is op de meest onzichtbaar mogelijke manier uitgevoerd.”

Overwegingen en beoordeling

Juridisch kader

Partijen zijn een overeenkomst aangegaan, op grond waarvan de ondernemer in opdracht van de consument een keuken zou leveren en plaatsen. De bindend adviseur stelt voorop dat de tussen partijen gesloten overeenkomst een gemengde overeenkomst is, waarop op grond van artikel 7:5 van het Burgerlijk Wetboek (hierna: BW) de regels van aanneming van werk en de regels van consumentenkoop naast elkaar van toepassing zijn. In geval van strijd tussen die regels prevaleren de regels van consumentenkoop (artikel 7:5 lid 4 BW).

In artikel 7:17 lid 1 BW staat dat de door de verkoper aan de koper verkochte producten (zaken) aan de koopovereenkomst moeten beantwoorden. Een zaak beantwoordt volgens het tweede lid van artikel 7:17 BW niet aan de overeenkomst (is non-conform) als zij, mede gelet op de aard van de zaak en de mededelingen die de verkoper over de zaak heeft gedaan, op het moment van aflevering niet de eigenschappen bezit die de koper op grond van de overeenkomst mocht verwachten. De koper mag verwachten dat de zaak de eigenschappen bezit die voor een normaal gebruik daarvan nodig zijn en waarvan hij de aanwezigheid niet hoefde te betwijfelen.

Wanneer een verkoper een gebrekkige (non-conforme) zaak aflevert, dan kan de koper op grond van artikel 7:21 lid 1 BW in beginsel aflevering van het ontbrekende (sub a), herstel van de afgeleverde zaak (sub b) of vervanging van de afgeleverde zaak (sub c) eisen. Uit artikel 7:22 lid 4 BW volgt dat deze rechten en bevoegdheden de koper toekomen, onverminderd alle andere rechten en verplichtingen. Ingeval van non-conformiteit heeft de koper dus ook recht op schadevergoeding overeenkomstig de afdelingen 9 en 10 van boek 6 BW.

In artikel 6:87 lid 1 BW staat dat voor zover nakoming niet reeds blijvend onmogelijk is, de verbintenis wordt omgezet in een verbintenis tot vervangende schadevergoeding, wanneer de schuldenaar in verzuim is en de schuldeiser hem schriftelijk mededeelt dat hij schadevergoeding in plaats van nakoming vordert. Wanneer nakoming blijvend onmogelijk is, dan zal de schuldenaar zonder meer vervangende schadevergoeding verschuldigd zijn, tenzij de tekortkoming hem niet kan worden toegerekend. Er is in dat geval dus geen omzettingsverklaring in de zin van artikel 6:87 BW vereist.

Non-conformiteit

De eerste vraag die moet worden beantwoord, is dus of de keuken de eigenschappen bezit die de consument op grond van de overeenkomst mocht verwachten.

De consument stelt dat de ondernemer tekortgeschoten is in de nakoming van de tussen partijen gesloten overeenkomst door een keuken te leveren met een beschadigd aanrechtblad dat vervolgens niet deugdelijk is hersteld. Volgens de consument is sprake van non-conformiteit. De consument voert in dit verband – kort gezegd – aan dat sprake is van een zichtbare breuklijn in het aanrechtblad en dat het aanrechtblad niet normaal kan worden gebruikt, omdat het aanrechtblad ter hoogte van de breuklijn niet sterk genoeg is. Dat herstel niet deugdelijk heeft plaatsgevonden, volgt volgens de consument ook uit het feit dat de hoek van het aanrechtblad op 1 december 2025 op dezelfde plaats opnieuw is afgebroken.

De ondernemer brengt hier – samengevat – tegen in dat het gebrek direct op een vakkundige en deugdelijke manier is verholpen en dat de nieuwe breuk niet kan ontstaan bij normaal gebruik.

De ondernemer verwijst in dit verband naar een e-mail van het bedrijf dat het herstel heeft uitgevoerd, waaruit volgens de ondernemer volgt dat de nieuwe breuk alleen door externe opwaartse kracht kan zijn ontstaan. Van non-conformiteit is volgens de ondernemer dan ook geen sprake.

De bindend adviseur constateert dat tussen partijen niet ter discussie staat dat schade is ontstaan aan het aanrechtblad tijdens het transport naar de woning, zodat – in tegenstelling tot wat de ondernemer in haar correspondentie met de consument heeft aangevoerd – niet van belang is dat de door de consument aangeschafte keuken een showroommodel betreft. Vast staat ook dat de ondernemer de schade aan het aanrechtblad direct heeft laten repareren door een daarin gespecialiseerd bedrijf. De consument hoefde echter niet te verwachten dat de breuklijn in het aanrechtblad na het uitvoeren van de herstelwerkzaamheden zichtbaar zou blijven. Zoals ook uit het deskundigenrapport volgt, is dat nu wel het geval. Ook indien moet worden aangenomen dat de zichtbare breuklijn geen belemmering oplevert voor een normaal gebruik van de keuken, staat dit niet aan het aannemen van non-conformiteit in de weg. In dit verband is van belang dat ook andere dan gebruiksbepalende eigenschappen tot non-conformiteit kunnen leiden. In dit geval is met name van belang dat sprake is van een keuken van € 31.000,00 en dat bij de beslissing van een consument om een keuken te kopen, de uitstraling van de keuken (waaronder die van het aanrechtblad) een belangrijke – zo niet doorslaggevende – rol speelt. De consument heeft onweersproken gesteld dat dit ook bij haar het geval was.

De conclusie is dat de ondernemer een non-conforme keuken heeft geleverd en daarmee tekortgeschoten is in de nakoming van de tussen partijen gesloten overeenkomst. Gesteld noch gebleken is dat deze tekortkoming niet aan de ondernemer kan worden toegerekend.

Nakoming is blijvend onmogelijk

In dit geval staat vast dat nakoming door de ondernemer blijvend onmogelijk is. Herstel van het aanrechtblad zal de zichtbare breuklijn niet wegnemen. Het aanrechtblad is bovendien niet meer leverbaar, omdat deze uit productie is genomen. De consument kan daarom aanspraak maken op een vervangende schadevergoeding.

De omvang van de schadevergoeding

Bij het bepalen van de omvang van de vervangende schadevergoeding is uitgangspunt dat de vervangende schadevergoeding in de plaats treedt van de prestatie zelf en dat het in beginsel moet gaan om een vergoeding van de waarde van de prestatie, die in dit geval bestaat uit het vervangen van het aanrechtblad voor een vergelijkbaar exemplaar. De kosten voor de daarvoor benodigde materialen en werkzaamheden heeft de consument onder verwijzing naar een offerte van [naam externe partij] begroot op een bedrag van € 7.510,50 inclusief btw. De deskundige heeft deze kosten overgenomen in het deskundigenrapport en de ondernemer heeft tegen de omvang van de vervangingskosten geen verweer gevoerd. Daarmee staat als onvoldoende gemotiveerd weersproken vast dat de kosten om het aanrechtblad te vervangen € 7.510,50 inclusief btw bedragen. De eis van de consument is in zoverre toewijsbaar.

Conclusie

Alle feiten en overwegingen in aanmerking nemende concludeert de bindend adviseur dat de klacht gegrond is. Daarom moeten de kosten van behandeling (€ 260,00) door de ondernemer worden vergoed.

Beslissing

- De klacht is gegrond;
- De ondernemer dient binnen vier weken na de datum van dit bindend advies aan de consument te betalen:
 - ✓ € 7.510,50 aan (vervangende) schadevergoeding;
 - ✓ € 260,- wegens kosten behandeling.
- De ondernemer is daarnaast behandelingskosten verschuldigd conform het tarief als vermeld in het eerste bericht in het geschillensysteem;
- Al het meer of anders geëiste wordt afgewezen.

Aldus beslist door de Stichting UitgesprokenZaak.nl, op 26 maart 2026,