BINDEND ADVIES
Stichting UitgesprokenZaak.nl

Volgens deskundige zijn scheuren in werkblad niet ontstaan door montagefout en/ of een gebrekkig werkblad, klacht ongegrond 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. Op 23 april 2026 heeft de deskundige een onderzoek verricht, waarvan op 28 april 2026 een rapport is opgemaakt (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 en partijen voldoende de gelegenheid hebben gehad om hun standpunten over en weer naar voren te brengen.

Overeenkomst waarop het geschil betrekking heeft
De overeenkomst van 30 december 2021 betreft - samengevat - de koop, levering en montage van een keuken (met toebehoren) tegen een door de consument te betalen (totaal)bedrag van € 25.000,00. Dit bedrag is door de consument geheel aan de ondernemer voldaan. De levering en montage vond plaats op of omstreeks 5 september 2022. De klacht van de consument is ontstaan op 20 november 2024 en is diezelfde dag aan de ondernemer voorgelegd.

Standpunt consument
De consument, althans zijn gemachtigde, heeft in het inleidend (vragen)formulier zijn klacht als volgt geformuleerd:

“De klacht gaat over het werkblad. Hierin ontstaan scheuren. Deze worden niet veroorzaakt door handelen van de consument. Zij wijten dit dan ook aan ofwel het werkblad ofwel de montage. Eerder is namelijk ook al service verleend vanwege verzakken van het keukenblad.”

Op de vraag hoe de consument het geschil opgelost wenst te zien, heeft hij, althans zijn gemachtigde, in het inleidend (vragen)formulier als volgt geantwoord:

“Vervangen van het werkblad zonder kosten voor de consument.”

Standpunt ondernemer
De ondernemer heeft in het reactieformulier onder meer als volgt gereageerd:

“Werkblad is correct geleverd en gemonteerd volgens leverancier (die extra heeft gecontroleerd).”

Verder heeft de ondernemer het volgende opgemerkt:

“Werkblad is correct geleverd en gemonteerd, alle materiaaleigenschappen staan in het garantieboekje dat klant heeft ontvangen en staan ook op de website.”

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

“(…)
3. Vaktechnische beoordeling product/dienst en klacht(en)
Het eiland bestaat uit twee bladdelen. Eén groot deel met daarin de kookplaat en de spoelbak en in het verlengde één kleiner deel met een uitstekend deel waaraan krukken staan.

Direct na levering is transportschade geconstateerd waardoor de bladen nieuw zijn geleverd. Tijdens montage is het zitdeel in verband met een oneffenheid nogmaals vrij snel geleverd. Vast is komen te staan dat de beide delen waar nu op gereclameerd wordt medio oktober 2022 zijn gemonteerd.

Er zijn vier scheuren zichtbaar. De eerst gemelde is de scheur die vanuit de kraan naar het midden van het blad loopt (zie situatieschets). Die melding is in november 2024 gedaan, twee jaar na oplevering. De tweede scheur loopt vanuit de rand van het zitgedeelte naar het midden en is kort na de eerste scheur gemeld.

De derde scheur loopt van het grote bladdeel richting de kookplaat en is gemeld in november 2025. Tot slot is bij het bezoek van 23 april 2026 geconstateerd dat de verstekrand aan de voorzijde van het zitgedeelte open is gaan staan.

Oorzaak
Het blad is gemaakt van keramiek, net zoals een tegel. Het is daardoor krasvast en hittebestendig. Echter, het blad kan als er spanning op komt te staan breken en/of scheuren. Dit kan enerzijds ontstaan doordat het blad niet goed is geproduceerd of gemonteerd en anderzijds door een kracht van buitenaf bijvoorbeeld doordat iemand erop is gaan staan.

Vast is komen te staan dat:
1. Het blad is opgebouwd uit twee op elkaar verlijmde delen met daar tussen in een matje. Dit is een van de meest wenselijke manieren om het blad te produceren. Dus dat is mijn inziens niet de oorzaak.
2. Het blad is op tal van plaatsen verstevigd. Zie in de schets verderop de oranje gemarkeerde delen. Hierdoor ligt het blad overal goed op de keukenkasten. Dus ook hier ligt niet de oorzaak.
3. Tijdens het bezoek is met een waterpas en een laser gemeten dat het blad nagenoeg perfect ligt. We meten dat het blad in het midden van de keuken ten opzichte van drie randen circa 1 millimeter lager ligt en tot één rand 3 millimeter. Dat betekent dat het blad een fractie schotelt. Gezien de aard van het materiaal is dit evenwel niet ongebruikelijk. Ook dit kan de oorzaak niet zijn.
4. De tussen de kraan en de wartel waar die mee vast zit is een kuntstof drukverdelende ring bevestigd. Dit is essentieel om zodoende niet te veel kracht op het blad te zetten. Ook dit kan de oorzaak dus niet zijn.
5. Het blad steekt bij het zitgedeelte 30 centimeter uit. Dit is in de markt wel meteen het maximum gangbare. Een nog verder uitstekend deel betekent door de hefboomwerking grotere krachten op het blad. Het blad is echter voldoende uitgevuld waardoor dit bij normaal gebruik geen probleem zou moeten zijn. Dus ook hier geen oorzaak.

Gelet op de manier waarop het blad is geproduceerd en gemonteerd zijn er geen aanwijzingen dat er iets mis is gegaan waardoor de vier scheuren ontstaan.

De keuken ziet er prima uit en de consument is ervan op de hoogte dat er niet op het blad kan worden gestaan of dergelijke. Wel is vastgesteld dat de lamp boven het eiland na montage van de keuken is opgehangen. Het is aannemelijk dat de monteur van de lampenwinkel deze lampen onmogelijk heeft kunnen ophangen zonder een stellage over het blad te bouwen of op het blad te gaan staan.

Stel er is iemand op het blad gaan staan dan is dat een goed voorbeeld hoe de eerste microscheurtjes kunnen ontstaan en acht ik het aannemelijk dat daar de oorzaak ligt.

Verder moet gekeken worden naar het overstekend deel bij het zitgedeelte. Daar een maaltijd nuttigen kan geen kwaad. Ook leunen kan, maar niet oneindig. Het neerzetten van zware items op dat deel van het blad is onwenselijk. Hoewel dit niet kan worden vastgesteld is het ook niet zo dat dit na 2 jaar vanzelf scheurt. Ook het openstaan van de verstekrand verraadt dat er druk van buitenaf op het blad heeft gestaan.

4. Ernst van de klacht(en)
Welke kwalificatie van de klacht(en) is, op basis van uw vaktechnische beoordeling, het meest toepasselijk? (…) ☒ opvallend (…)
Eventuele toelichting: Opvallend is dat twee bladdelen uit twee batches scheuren (het zitgedeelte is na-geleverd). Opvallend is dat de bladen goed zijn gemonteerd en zijn uitgevuld. Ook opvallend is dat de lamp boven het blad is gemonteerd. Dit zijn mijn inziens indirect aanwijzingen dat er iets anders aan de hand is en dat het scheuren niet aan het product en/of montage te wijten valt.
(…)
6. (Overzicht van) foto('s) of andere bijlage(n):

[afbeelding met situatieschets]
(…)"

Overwegingen en beoordeling

Het geschil

1. De consument stelt dat de door de ondernemer verkochte en geleverde keuken, meer concreet het werkblad, niet de eigenschappen bezit, die hij op grond van de (koop)overeenkomst mocht verwachten. De consument voert - kort gezegd - aan dat het werkblad om en nabij twee jaar na levering en montage scheurvorming is gaan vertonen. In het inleidende (vragen)formulier heeft de consument kenbaar gemaakt dat hij aanspraak maakt op kosteloze vervanging van het werkblad.

Non-conformiteit?

2. Op grond van artikel 7:17 van het Burgerlijk Wetboek (BW) is sprake van non-conformiteit als de geleverde zaak, mede gelet op de aard van de zaak en de mededelingen die de verkoper over de zaak heeft gedaan, niet de eigenschappen bezit die de koper op grond van de koopovereenkomst mocht verwachten. De koper mag in beginsel verwachten dat de zaak de eigenschappen bezit, die voor een normaal gebruik daarvan noodzakelijk zijn en waarvan hij de aanwezigheid niet hoefde te betwijfelen.

3. Lid 1 van artikel 7:17 BW formuleert een verbintenis voor de verkoper, namelijk dat de afgeleverde zaak aan de overeenkomst moet beantwoorden. Indien de koper (in dit geval de consument) zich erop beroept dat de verkoper in de nakoming van deze verbintenis is tekortgeschoten (non-conformiteit), en die non-conformiteit ten grondslag legt aan - bijvoorbeeld - een eis/vordering tot vervanging, draagt de koper de bewijslast, omdat hij zich beroept op de rechtsgevolgen van de door hem gestelde tekortkoming. Dit volgt uit artikel 150 Wetboek van Burgerlijke Rechtsvordering (Rv). In de bepaling van artikel 7:17 lid 1 BW ligt (impliciet) besloten dat het moment van aflevering bepalend is voor de vraag of de zaak aan de overeenkomst beantwoordt. Het is aan de consument om te stellen en zo nodig te bewijzen, dat het werkblad al ten tijde van de aflevering de eigenschappen miste die hij op grond van de overeenkomst mocht verwachten.

4. Tussen partijen is niet in geschil dat het werkblad bijna 2 jaar na levering en montage scheurvorming is gaan vertonen. Door de consument is echter niet gesteld, althans niet is gebleken, dat het werkblad op het moment van aflevering een gebrek vertoonde. De consument voert weliswaar aan dat sprake zou zijn van een montagefout en/of een gebrekkig werkblad, maar die enkele stelling heeft hij in het geheel niet onderbouwd. Die stelling vindt evenmin steun in de inhoud van het deskundigenrapport. De deskundige heeft uiteengezet en toegelicht dat en waarom naar zijn oordeel juist geen sprake is van een montagefout en/of een gebrekkig werkblad. De deskundige heeft daarbij ook geoordeeld dat hij het aannemelijk acht dat de scheurvorming is ontstaan door druk van buitenaf (bijvoorbeeld bij het ophangen van de lamp boven het eiland). De bindend adviseur gaat uit van de juistheid van het deskundigenrapport, nu de motivering en conclusies daarvan begrijpelijk en inzichtelijk zijn en partijen daar geen andersluidend rapport tegenover hebben gezet.

5. De bindend adviseur voegt aan het voorgaande nog het volgende toe. De (koop)overeenkomst tussen partijen is gesloten op 30 december 2021. Om die reden is artikel 7:18 lid 2 BW (oud) van toepassing. Dit artikel bepaalt dat bij een consumentenkoop wordt vermoed dat de zaak bij aflevering niet aan de overeenkomst heeft beantwoord, indien de afwijking van het overeengekomene zich binnen een termijn van zes maanden na aflevering openbaart, tenzij de aard van de zaak of de aard van de afwijking zich daartegen verzet. Dit betekent dat bij de beantwoording van de vraag of sprake is van een non-conform product ervan uit wordt gegaan dat een product bij binnen zes maanden na levering optredende problemen non-conform is, tenzij de ondernemer het tegendeel bewijst. Vanaf zes maanden na levering van het product is het echter aan de consument om op zijn minst aannemelijk te maken dat een gebrekkig product is geleverd.

6. De consument heeft niet méér aangevoerd dan dat hij zeer zorgvuldig met het werkblad omgaat en dat hij geen oorzaak of oorzaken aan kan wijzen wat betreft de ontstane scheurvorming. Vanaf zes maanden na de levering zijn deze enkele stellingen - die, zoals hiervoor al is opgemerkt, niet worden ondersteund door het oordeel van de/een deskundige - niet (meer) voldoende om een geslaagd beroep op non-conformiteit te rechtvaardigen.

Conclusie

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

BINDEND ADVIES
Stichting UitgesprokenZaak.nl

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 20 juli 2026,

Mr. M.J.P. Faassen,
Bindend adviseur