BINDEND ADVIES
Stichting UitgesprokenZaak.nl

De aard en omvang van de geconstateerde gebreken aan keukeneiland van kwartsiet overschrijden wat als ‘acceptabele materiaaleigenschap’ kan worden aangemerkt, klacht gegrond 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 plaatsgevonden door de deskundige. Na uitwisseling van de stukken acht de bindend adviseur een mondelinge behandeling via videoconferentie niet noodzakelijk, nu hij voldoende geïnformeerd is.

Overeenkomst waarop het geschil betrekking heeft
Het geschil betreft de levering, bewerking en montage van een maatwerk keukeneiland vervaardigd uit kwartsiet (type: [naam type]), voortvloeiend uit de tussen partijen gesloten koopovereenkomst d.d. 4 februari 2025.

De consument heeft de klacht op 16 mei 2025 schriftelijk voorgelegd aan de ondernemer en aansluitend aanhangig gemaakt bij de commissie.

Standpunt consument
De consument stelt – kort samengevat – dat het geleverde keukeneiland niet aan de overeenkomst voldoet. De consument voert hiertoe de volgende gebreken aan:

- Het kwartsiet is op meerdere hoeken in twee platen gebarsten;
- De facetranden vertonen grove schade (circa 10 happen/scherven per meter) en lopen golvend/oneffen;
- Er zijn reeds vóór levering grove, opvallende reparaties uitgevoerd tegen de zandlagen en draad van het natuursteen in, met kleurverschillen en schuurkrassen tot gevolg;
- De hoeken zijn niet in verstek geplaatst en wijken tot 5 millimeter af; frontplaten sluiten niet vlak aan (4 millimeter scheef) en vertonen ronde schuurvlekken;
- Er zijn nog openstaande barsten aanwezig die door transport en montage zijn veroorzaakt;
- De dragende onderconstructie is ondeugdelijk, waardoor door werking de naden overal openscheuren. Dit uit zich het sterkst bij de vochtige ruimte van de afvoerkast.

De consument is van mening dat deze schade niet door oppervlakkig of optisch herstel kan worden opgelost en vordert (gedeeltelijke) vervanging van de defecte delen dan wel ontbinding van de overeenkomst.

Standpunt ondernemer
De ondernemer erkent dat details absoluut beter hadden gekund en gemoeten en dat delen minder goed geslaagd zijn. De ondernemer stelt echter dat kwartsiet ([naam type]) een natuurproduct is met specifieke materiaaleigenschappen en imperfecties, zoals aders, putjes en haarscheurtjes. Volgens de ondernemer is het uitspringen van deeltjes bij harde materialen op cruciale hoeken en verstekken inherent aan het productieproces en moeten deze door verlijming en herstel worden weggewerkt.

De ondernemer wenst het recht op herstel, maar sluit vervanging van delen categorisch uit, daar de platen met steenlijm zijn verbonden en vervanging tot destructief "sloperswerk" zou leiden.

Deskundigenrapportage
De door de stichting ingeschakelde deskundige heeft de klachten onderzocht en zijn bevindingen in en rapport weergegeven. Hij rapporteert het volgende:

‘De deskundige heeft bij consument thuis het blad beoordeeld in bijzijn van de consument en de leverancier. Het betreft een groot keukeneiland gedragen door twee kubussen. Het materiaal van het keukenblad is kwartsiet, type [naam type]. De delen zijn geproduceerd uit platen van 2 centimeter dik.

Het blad is opgedikt aan de zijkanten onder verstek. Bijzonderheid is dat het een extreem lang blad uit een stuk is. Normaliter zijn de delen niet langer dan 3 meter. Het blad is onderlijmd en ondervuld. De consument geeft diverse punten aan waarover hij niet tevreden is. Het betreft hier voornamelijk de finale afwerking en beschadigingen.

De oorzaak van de klachten; het betreft hier een groot object vervaardigd uit natuursteen met zijn bijbehorende eigenschappen, moeilijkheden en onvolkomenheden. Het materiaal [naam type] is van zichzelf extreem breukgevoelig door de structuur.

Platen [naam type] worden na het zagen uit een blok aan de achterzijde voorzien van een kunststof rasternet en daarna in een dik resineer gezet. Hierna wordt de plaat gedraaid en wordt de toekomstige zichtzijde één- tot tweemaal ook geresineerd en vervolgens middels schuren en/of polijsten afgewerkt tot de gewenste glans.

Het materiaal is echter niet star zodat als het wordt bewogen en links en rechts wel wat aders, delen kunnen gaan openstaan. Als het blad horizontaal zou worden opgetild aan beide kanten zou het dwars doormidden breken. Hoe groter en langer de delen hoe gevaarlijker de handeling wordt. In het blad zitten geen zichtbare scheuren maar in de randafwerking, die circa 3200 meter x 60 millimeter is zit aan een kant een goed zichtbare breuk die gerepareerd is.

Aan de andere kant meent consument ook breuken te constateren maar die zijn niet of nauwelijks voelbaar of zichtbaar. De overige klachten zijn veelal door net geen mooie afwerking of lichte schade.

Een klacht heeft betrekking op het houtwerk dat gebruikt is aan de binnenkant van de kubus. Dit is ‘’gewoon” hout dat vocht kan opnemen en daardoor kan gaan werken. Hierdoor zouden de kubussen ietwat ontzet zijn. NB: Leverancier heeft het blad en de kubussen niet geplaatst maar wel de plinten onder kubussen. Deze zijn inmiddels wat minder zichtbaar omdat de vloer gelegd is na het instaleren van de keuken.

Het totale werk is zeker niet perfect maar gelet op de moeilijkheidsgraad en de nog mogelijke reparaties wel voldoende.

In bijna alle gevallen zijn de klachten middels nette reparaties op te lossen door een gespecialiseerd bedrijf. Indien alles vervangen moet gaan worden zijn de kosten gelijk aan de oorspronkelijke prijs met daarbij één keer demontage en één keer montage kosten. Professioneel herstel zal ongeveer € 2.500,- exclusief btw kosten voor wat betreft de klachten over de stenen delen, daarbij komt een eventuele andere constructie van het hout binnen in de kubussen.’

Partijen hebben nog gereageerd op het rapport van de deskundige welke reacties als hier herhaald en ingelast worden beschouwd.

Overwegingen en beoordeling

De bindend adviseur overweegt als volgt.

Op grond van artikel 7:17 BW moet een geleverde zaak de eigenschappen bezitten die de koper op grond van de overeenkomst redelijkerwijs mag verwachten. Hoewel de bindend adviseur de ondernemer alsmede de deskundige volgt in het standpunt dat kwartsiet een natuurproduct is – waarbij lichte putjes en minimale natuurlijke haarscheurtjes door de consument geaccepteerd moeten worden – overschrijdt de aard en omvang van de geconstateerde gebreken in deze zaak de grens van wat als 'acceptabele materiaaleigenschap' kan worden aangemerkt. De bindend adviseur volgt de deskundige dan ook niet waar deze concludeert dat het totale werk voldoende is. Daarbij komt het de bindend adviseur - op zijn zachts gezegd - ongelukkig geformuleerd voor die conclusie mede te baseren op toekomstige ‘nog mogelijke reparaties’. Het door de ondernemer afgeleverde werk dient een deskundige te beoordelen en is dan ook niet voldoende als er reparaties nodig zijn.

De bindend adviseur zal zijn oordeel hieronder nader motiveren. In ieder geval kan de omstandigheid dat het blad langer is dan de normale lengte van 3 meter en het hier een natuurproduct betreft aan dit oordeel niet afdoen. De lengte van het blad had de ondernemer juist aanleiding moeten geven de consument daar expliciet op te wijzen.

Niet gebleken is dat de ondernemer de consument hierop heeft gewezen. Daarbij weegt de bindend adviseur mee dat ook een consument bij een natuurproduct op de aanwezigheid van lichte putjes of natuurlijke haarscheurtjes bedacht moet zijn.

Echter, zoals hiervoor reeds overwogen overschrijdt de aard en omvang van de geconstateerde gebreken in deze zaak de grens van wat als 'acceptabele materiaaleigenschap' kan worden aangemerkt.

Omtrent de materiaaleigenschappen en imperfecties van kwartsiet
De ondernemer betoogt dat het losschieten van deeltjes bij de bewerking van hard kwartsiet inherent is aan het product. Deze stelling faalt. De grens tussen een acceptabele natuurlijke eigenschap en een gebrek (non-conformiteit) ligt bij de vraag of het de esthetische en functionele verwachtingen van een nieuwe designkeuken in deze prijsklasse in de weg staat. De onderhavige, door de ondernemer niet dan wel onvoldoende weersproken, happen/scherven in de facetrand, openstaande barsten en grove reparaties die tegen de natuurlijke zandlagen in zijn uitgevoerd (resulterend in storende kleurbreuken en schuurkrassen in het zichtveld), kunnen in redelijkheid niet onder 'natuurlijke nuances' worden geschaard. Dit betreft dan ook een gebrek aan professionele afwerking tijdens de fabricagefase. Het bewerken van kwartsiet vereist specifieke expertise; indien een materiaal kwetsbaar is bij het zagen, ontslaat dat de bewerker niet van de plicht om een deugdelijk afgewerkt eindproduct te leveren.

Omtrent de maatafwijkingen en haaksheid
De ondernemer voert aan dat het niet haaks zijn van de kubussen en de afwijkingen in de verstekken (tot 5 millimeter) niet te vermijden zijn bij het zagen en verwerken. De bindend adviseur passeert dit verweer. Van een professionele natuursteenverwerker mag immers worden verwacht dat hij beschikt over de apparatuur en opspanmethodieken om platen conform de overeengekomen maattoleranties te zagen en te verlijmen. Een maatafwijking van 4 tot 5 millimeter bij aansluitende fronten en verstekken overschrijdt de ook binnen de branche algemeen aanvaarde toleranties. Het naderhand handmatig "rond afschuren" om foutieve uitlijning te camoufleren – met blijvende schuurvlekken tot gevolg – bevestigt dan ook dat hier sprake is van een montage- en fabricagefout.

Omtrent de onderconstructie en het openscheuren van naden
De ondernemer stelt dat er geen hout, maar composiet en foam onder het werkblad is verwerkt. De consument constateert echter werkende houten delen onder de constructie waardoor naden openscheuren. Ook de deskundige spreekt van houtwerk aan de binnenkant van de kubussen. In ieder geval staat vast dat de gekozen dragende onderconstructie onvoldoende stabiel is om de werking op te vangen. Nu de naden reeds kort na oplevering openscheuren en er plaatselijk te veel druk op het kwartsiet ontstaat (in het bijzonder nabij de vochtige afvoerruimte), voldoet de constructie niet aan de fundamentele eisen van deugdelijkheid en duurzaamheid. Het risico op constructieve gebreken in de draagstructuur ligt in deze in redelijkheid bij de ondernemer.

Omtrent het niet over willen gaan tot vervanging nu dit "sloperswerk" betekent
De ondernemer stelt bij voorbaat dat zij niets gaan afbreken en dat er geen delen worden vervangen omdat dit zou neerkomen op "sloperswerk". Zij claimen hiermee het exclusieve recht op louter optisch herstel. Dit standpunt is in strijd met het wettelijk stelsel van artikel 7:21 BW. De consument heeft bij non-conformiteit in beginsel de vrije keuze tussen herstel óf vervanging. De ondernemer kan vervanging slechts weigeren indien de kosten daarvan in geen verhouding staan tot de kosten van herstel. Van dit laatste is thans onvoldoende gebleken.

De ondernemer geeft in zijn eigen verweer al aan de door hem voorgestelde herstelwerkzaamheden de diepliggende breuken, de maatafwijkingen van 5 millimeter en de constructieve spanningen in het eiland niet fundamenteel te kunnen oplossen (er wordt slechts gesproken over het optisch bijslijpen van facetkanten en het opvullen van putjes). Naar het oordeel van de bindend adviseur schiet het sec aangeboden herstel dan ook tekort. Dat vervanging voor de ondernemer ingrijpend is en "sloperswerk" met zich meebrengt, is een ondernemersrisico dat mede voortvloeit uit de eigen gebrekkige montage en verlijming.

Overwegingen omtrent de juridische aansprakelijkheid van de ondernemer ontstaan door toedoen van de toeleverancier
Zowel de consument als de ondernemer verwijzen naar de verantwoordelijkheid van de natuursteenproducent/toeleverancier ([naam leverancier]). De consument heeft een consumenten-koopovereenkomst gesloten met de ondernemer. Er bestaat derhalve geen contractuele relatie tussen de consument en de toeleverancier. Op grond van het Nederlandse verbintenissenrecht (in het bijzonder artikel 6:76 BW) is de hoofdaannemer/verkoper volledig aansprakelijk voor de hulppersonen en toeleveranciers die hij inschakelt bij de uitvoering van de overeenkomst. Fouten, gebreken in de fabricage, miscommunicatie of nalatigheid van de toeleverancier worden in het vermogensrecht rechtstreeks toegerekend aan de contractuele wederpartij. In deze is dat dus de ondernemer.

Het verweer omtrent de complexiteit van het materiaal en de weigering tot vervanging, bindt de consument dan ook niet. De ondernemer kan zich richting de consument niet disculperen door te verwijzen naar de beperkingen of de planning van de door hem ingeschakelde derde. De consument heeft jegens de ondernemer recht op een conform product. Het is dan ook de ondernemer die zal worden veroordeeld tot herstel en vervanging; hoe de ondernemer dit intern regelt of verhaalt op zijn toeleverancier, is een kwestie die buiten dit geschil valt.

Gelet op al hetgeen hiervoor is overwogene zal de klacht gegrond worden verklaard. Daarbij zal worden bepaald dat partijen binnen 2 weken na heden in overleg treden voor het maken van nadere afspraken omtrent het voor rekening van de ondernemer (doen) uitvoeren van de hieronder genoemde werkzaamheden, waaronder (reële) (lever)termijnen. Partijen verlenen, aantoonbaar, over en weer medewerking aan de totstandkoming van afspraken en de uitvoering van het werk.

Het betreft de volgende werkzaamheden:
Algehele demontage en **vervanging** van de ondeugdelijk uitgevoerde kwartsiet platen (waaronder de hoekplaten en de foutief uitgelijnde voorzijde-fronten);

Het volledig corrigeren en stabiliseren van de dragende onderconstructie, zodat constructieve spanningen en openscheurende naden duurzaam worden voorkomen;

Het opnieuw, volledig haaks en strak monteren van het keukeneiland, waarbij de maatafwijkingen in de verstekken en fronten de binnen de branche geldende tolerantie niet overschrijden;

Het strak opleveren van alle facetranden (zonder de geconstateerde 'happen' of golvingen) en het volledig verwijderen van aanwezige schuurkrassen en doffe vlekken.

Indien de ondernemer aan het voorgaande niet voldoet of wil voldoen is de ondernemer van rechtswege in verzuim. In dat geval wordt de herstelplicht omgezet in een plicht tot betaling van een **vervangende schadevergoeding** aan de consument. Deze vergoeding wordt vastgesteld op de **volledige vervangingswaarde van het kwartsiet keukeneiland inclusief montage- en demontagekosten**, nader te begroten door een onafhankelijke expert.

Hetgeen partijen voorts nog naar voren hebben gebracht behoeft geen bespreking nu dit niet tot een ander oordeel kan leiden.

Beslissing
De bindend adviseur verklaart de klacht gegrond en bepaalt daarbij dat partijen binnen 2 weken na heden in overleg treden voor het maken van nadere afspraken omtrent het voor rekening van de ondernemer (doen) uitvoeren van de hieronder genoemde werkzaamheden, waaronder (reële) (lever)termijnen. Partijen verlenen, aantoonbaar, over en weer medewerking aan de totstandkoming van afspraken en de uitvoering van het werk.

Het betreft de volgende werkzaamheden:
Algehele demontage en **vervanging** van de ondeugdelijk uitgevoerde kwartsiet platen (waaronder de hoekplaten en de foutief uitgelijnde voorzijde-fronten);
Het volledig corrigeren en stabiliseren van de dragende onderconstructie, zodat constructieve spanningen en openscheurende naden duurzaam worden voorkomen;

Het opnieuw, volledig haaks en strak monteren van het keukeneiland, waarbij de maatafwijkingen in de verstekken en fronten de binnen de branche geldende tolerantie niet overschrijden;
Het strak opleveren van alle facetranden (zonder de geconstateerde 'happen' of golvingen) en het volledig verwijderen van de aanwezige schuurkrassen en doffe vlekken.

Indien de ondernemer aan het voorgaande niet voldoet of wil voldoen is de ondernemer van rechtswege in verzuim. In dat geval wordt de herstelplicht omgezet in een plicht tot betaling van een **vervangende schadevergoeding** aan de consument. Deze vergoeding wordt vastgesteld op de **volledige vervangingswaarde van het kwartsiet keukeneiland inclusief montage- en demontagekosten**, nader te begroten door een onafhankelijke expert.

De ondernemer vergoedt bovendien binnen twee weken na heden de door de consument aan de stichting betaalde geschilkosten ad € 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 5 oktober 2026,

mr. N. Schaar,
Bindend adviseur