

Uiterlijk PVC wijkt te veel af van staal

Partijen:

Consument: [consument], wonende te [woonplaats].

Ondernemer: [[ondernemer], gevestigd te [vestigingsplaats].

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 deskundige [deskundige].

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

Datum overeenkomst: 17 februari 2021.

Inhoud overeenkomst: Bezorgen en montage [merk en type PVC], totaalprijs € 4.594,96 incl. btw.

De levering vond plaats op 9 maart 2021.

De klacht is op 13 april 2021 voorgelegd aan de ondernemer.

Standpunt consument

Samengevat luidt het standpunt van de consument als volgt:

'De geleverde vloer is anders dan dat deze getoond werd in de winkel. We hebben gekozen voor een vloer met weinig noestafbeeldingen. Nu hebben we een vloer waar veel noestafbeeldingen in verwerkt is. Wij vinden de afbeelding erg storend. Bij terugkomst in de winkel kregen we te horen dat het zo kon zijn dat de plank met de noest er wel bij hoorde maar dan was deze minimaal aanwezig. Dit was echter niet het geval. De planken die wij mooi vinden en die afgebeeld waren in de winkel zitten juist minimaal in de vloer.

In overleg met [ondernemer] was de afspraak dat alle planken zouden worden vervangen. Het zou om 45 planken gaan.

Zoals was afgesproken kwam het personeel van [ondernemer] langs om dit te gaan uitvoeren. Bij aankomst bleek dat de mannen maar 16 bruikbare planken bij zich hadden. Uit de 8 pakken die ze bij zich hadden konden maar 2 planken worden gebruikt. De mannen die de vloer kwamen vervangen wezen ons erop dat er een kleurverschil zat in de planken die ze bij zich hadden en de vloer die wij erin hebben te liggen. Dat zou dan inhouden dat bij de volgende levering er de mogelijkheid zou zijn dat ook die kleur anders zou zijn. Hierdoor komt er een behoorlijk kleurverschil in de vloer.

Na dit aangegeven te hebben kregen wij de optie om tegen een korting een nieuwe vloer uit te mogen zoeken.'

De consument ziet als gewenste oplossing het volgende voor zich:

'Graag zouden wij de vloer willen die getoond is in de winkel zonder de afbeelding erin. Echter vragen wij ons af of dit wel te realiseren is aangezien je met een verfnummer zit. De oplossing die geboden is blijkt erg lastig te zijn omdat je door kleurverschil van de verf een ander probleem gaat krijgen. Wij zouden eventueel een ander vloer willen uitzoeken zonder extra kosten.'

Standpunt ondernemer

Samengevat luidt het standpunt van de ondernemer als volgt. In het reactieformulier heeft de ondernemer bij de vraag of er specifieke zaken zijn die relevant zijn voor zijn standpunt in het verkoopgesprek zijn besproken 'ja' ingevuld en daarbij geschreven: 'De zeer robuuste structuur van de vloer is besproken, hierbij valt te denken aan (geprinte) noesten en "scheuren"'. Bij de vraag 'heeft u dit vastgelegd' is 'nee' ingevuld.

Bij de vraag hoe het standpunt van de ondernemer luidt ten aanzien van de klacht heeft de ondernemer het volgende ingevuld:

'Op grond van artikel 15, negende lid, van de CBW-voorwaarden wordt gesteld dat de eventuele afwijking tussen de staal in de winkel en de geleverde vloer, vanuit vaktechnisch oogpunt aanvaardbaar is.

Voorts wordt gesteld dat de afnemer in strijd met artikel 17, eerste en tweede lid, van de CBW-voorwaarden de klacht te laat heeft gemeld. Eerst op 13 april 2021 heeft afnemer, toen zij in de winkel was met haar dochter, de noesten die haar stoorden bespreekbaar gemaakt. Dit na eerder uitgesproken te hebben dat zij zeer tevreden was met de vloer en de geleverde arbeid.'

Bij de vraag of de ondernemer een aanbod heeft gedaan ter oplossing van de klacht heeft de ondernemer geschreven: *'Ja. Het kosteloos vervangen van een aantal panelen zoals getoond op de door de afnemer verstrekte foto. Echter bij het vervangen van deze vloerdelen heeft afnemer ook vloerdelen afgekeurd met een andere tekening dan waar de oorspronkelijke klacht op zag.'* En voorts nog: *'Op 27 september 2021 heeft afnemer het leveren van een andere vloer met korting afgewezen.'*

Bij de vraag hoe de ondernemer denkt over de manier waarop de consument het geschil opgelost wil zien heeft hij geschreven:

'Het standpunt is dat de afnemer een onredelijke oplossing wil, in casus het kosteloos leveren van een andere vloer. Primair heeft afnemer de klacht te laat gemeld en subsidiair ziet de "klacht" op eigenschappen die uit vaktechnisch oogpunt aanvaardbaar zijn. Gepoogd is om dit op te lossen uit coulance, ondanks dat ondernemer daar niet toe gehouden was. Nu afnemer de zaak formeel maakt, komt dat aanbod te vervallen.'

Tenslotte heeft de ondernemer nog het volgende opgemerkt:

'Er wordt geen enkel aansprakelijkheid meer geaccepteerd op basis van de eerder aangevoerde gronden.'

Deskundigenrapportage

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

'De vraag is of de geleverde vloer een afspiegeling is van het getoonde moederbord/sample. Dit getoonde staal is niet meer aanwezig in de winkel. De fabrikant heeft volgens dhr. [medewerker ondernemer] deze vervangen door een nieuw staal. De klant had gevraagd om een staal van de vloer mee te nemen naar de bemiddeling maar dit is niet gedaan. Ook niet het nieuwe staal. Dhr. [medewerker ondernemer] was niet gerechtigd om beslissingen te nemen of toezeggingen te doen, er was dus geen ruimte voor een schikking. Op het 'reactieformulier ondernemer' geeft de ondernemer aan onder punt 3-b dat er volgens voorwaarden CBW art 15, 9^e lid er een afwijking tussen staal in de winkel en geleverde vloer vanuit vaktechnisch oogpunt aanvaardbaar is. Twijfelachtig is of een zeer nadrukkelijke print onder dit artikel valt. Mijn mening is dat een zo duidelijke knoest in combinatie met de scheuren (cracks) wel in de staal zichtbaar moet zijn. Tevens wordt door de ondernemer gesteld dat de klacht te laat is aangemeld conform art 17, 1e en 2e lid. Dit is niet van toepassing op deze klacht, dit artikel is voor het melden van beschadigingen in het materiaal of beschadigingen gemaakt door de leggers aan muren ed. De vloer is keurig en vakkundig gelegd daar is geen discussie over. Omdat er geen staal aanwezig was om te kunnen vergelijken, is het vergelijken tijdens mijn bezoek gedaan aan de hand van foto's in de brochure en de foto op de website. Dit is lastig omdat er meerdere productnummers, dus niet deze specifieke vloer, te koppelen is aan deze foto's.'

Herstel is volgens de deskundige niet mogelijk. De deskundige heeft daarbij nog het volgende geschreven:

'Er is een voorstel geweest van de ondernemer om de planken waar deze storende afbeelding is te gaan vervangen. Dit zouden ca 45 planken zijn volgens de klant. De ondernemer is hiermee gestart maar mede door kleurverschil tussen nieuw en oud en het aantal planken vervangen zou moeten worden, bleek dit geen goede oplossing

En voorts:

'De genoemde storende print zit in de gehele vloer. Dat maakt dat alleen vervanging van de gehele vloer de enige oplossing is. (...)

De deskundige heeft tenslotte de herstelkosten als volgt begroot:

‘€ 4941.74 + € 450.- maakt ca € 5.400.- incl. btw totaalkosten incl. opnemen en afvoeren van de bestaande vloer (8 uur) en stortingskosten en het leveren en plaatsen van een nieuwe vloer en plinten.’

Reactie van de ondernemer op de deskundigenrapportage

In reactie op het deskundigenrapport heeft de ondernemer onder meer nog het volgende naar voren gebracht.

‘Algemeen

Klant heeft vloer uitgezocht van een staal van 118x45cm (0.5m2) terwijl de pakinhoud van deze vloer 4x zo groot is. Dan mag het duidelijk zijn dat niet het volledige design op een staal zichtbaar kan zijn. Tevens heeft klant in het gesprek aangegeven dat verkoper een afbeelding van de vloer op het scherm heeft laten zien (bijlage). Op deze foto is zeer duidelijk het grillige karakter van de vloer te zien en dat deze een robuuste uitstraling heeft.

Ad. 2a

“ Er is een afbeelding die de klant als storend ervaart “

- Toen wij langskwamen om uit coulance de storende panelen te vervangen, had mevrouw 45 (!!) gele post-it notes op de vloer geplakt en niet alleen bij de tekening die in eerste instantie als storend werd ervaren, (...)

Ad. 3

(...)

“Mijn mening is dat een zo duidelijke knoest in combinatie met de scheuren (cracks) wel in de staal zichtbaar aanwezig moet zijn”

- Zie aanhef Algemeen.

“Dit is lastig omdat er meerder productnummers, dus niet deze specifieke vloer, te koppelen is aan de foto's”

- Pertinent onwaar, bij de bemiddeling is een brochure meegebracht en pagina 29 getoond aan de deskundige die daar ook een foto van heeft gemaakt, op deze pagina wordt deze specifieke vloer getoond (juiste kleurnummer). Opvallend is dat de deskundige toen begon over een bewerking met Photoshop, dit past in onze beleving niet bij een onafhankelijk onderzoek. Foto brochure als bijlage.

(...)

Afsluitend

Voorts is ondernemer van mening dat als klant duidelijk had gemaakt de vloer echt niet mooi te vinden, het heel vreemd is dat zij de stoffeerdere verder laat werken en zelfs de plinten laat plaatsen. Ondernemer kan zich niet aan de indruk onttrekken dat het voor klant een spijtaankoop is gebleken.

(...)

Wij zijn van mening dat klant - op kosten van de ondernemer – nu een vloer kosteloos wil laten vervangen omdat deze achteraf niet als mooi wordt ervaren (spijtaankoop).’

Overwegingen en beoordeling

1. De ondernemer heeft primair aangevoerd dat de consument klacht te laat heeft gemeld bij de ondernemer, dit op grond van artikel 17, lid 1 en 2 van de CBW-erkend voorwaarden. De adviseur volgt dit verweer van de ondernemer niet. Het desbetreffende artikel ziet op klachten over de uitvoering van de overeenkomst of door de ondernemer veroorzaakte schade aan afnemers eigendommen en moet verstaan worden in het licht van artikel 23 lid 1 van boek 7 van het Burgerlijk Wetboek waaruit volgt dat (kennisgeving van) klachten over het niet beantwoorden aan de overeenkomst van hetgeen is afgeleverd bij consumentenkoop – waar hiervan sprake is – binnen twee maanden na ontdekking geacht moeten worden tijdig te zijn in de zin van dat artikel. Tussen partijen staat vast dat de vloer geleverd is op 9 maart 2021 en dat de melding van de klacht op 13 april 2021 heeft plaatsgevonden. Dit is binnen een termijn van twee maanden zodat niet gezegd kan worden dat de consument te laat de klacht heeft gemeld.

2. Het subsidiaire verweer van de ondernemer houdt in dat de desbetreffende afwijkingen tussen de staal in de winkel en de geleverde vloer vanuit vaktechnisch oogpunt aanvaardbaar zijn. In zijn reactie op de deskundigenrapportage heeft de ondernemer daaraan toegevoegd dat het duidelijk moge zijn dat niet het volledige dessin op een staal zichtbaar kan zijn. De ondernemer heeft ter onderbouwing van zijn stelling in deze een beroep gedaan op artikel 15 lid 9 van de CBW-erkend voorwaarden. De deskundige heeft hieromtrent geoordeeld dat de desbetreffende duidelijke knoest in combinatie met de scheuren in de staal zichtbaar moet zijn. Daaruit volgt naar het oordeel van de bindend adviseur in beginsel dat geoordeeld moet worden dat de vloer niet overeenkomt met hetgeen de consument mocht verwachten. Het oordeel van de deskundige is duidelijk en navolgbaar en hetgeen de ondernemer in zijn reactie op de deskundigenrapportage heeft aangevoerd leidt niet tot een ander oordeel. De bindend adviseur overweegt daartoe in de eerste plaats dat de ondernemer geen eigen deskundige heeft ingeschakeld (conform artikel 12 van het Reglement geschillenregeling wonen) en feitelijk alleen zijn eigen mening (namelijk dat de desbetreffende afwijkingen vaktechnisch wel acceptabel zijn) tegenover die van de deskundige geplaatst heeft, zonder dit verder te onderbouwen.

3. Wat betreft de foto's waar de ondernemer naar verwijst overweegt de bindend adviseur het volgende. De ondernemer heeft, zo blijkt uit het deskundigenrapport en de bijlage daarbij, aan de deskundige een foto ter beschikking gesteld van een woonkamer met schouw met een zekere vloer (hierna: 'kamer foto 1') alsmede een foto van een keuken met een bepaalde vloer (hierna: 'keuken foto 1'). De ondernemer heeft op de dag van het deskundigenbezoek (17 maart 2022) nog een foto van dezelfde kamer als voornoemd ingezonden (hierna: 'kamer foto 2'). De bindend adviseur stelt vast dat op deze laatste foto een andere vloer te zien is dan op die van 'kamer foto 1'. Bij zijn reactie op het deskundigenbericht heeft de ondernemer opnieuw een foto ingezonden van dezelfde keuken als bij 'keuken foto 1'. Op deze laatste foto (hierna: 'keuken foto 2') is eveneens een andere vloer te zien dan bij 'keuken foto 1'. Bij 'keuken foto 2' heeft de ondernemer met een rode stift cirkels getekend om kennelijke uitgesproken tekeningen in de vloer (knoesten). Deze zijn niet te zien op 'keuken foto 1'. Dit een en ander versterkt het oordeel van de deskundige dat het lastig is om de geleverde vloer te vergelijken aan de hand van foto's in de brochure en op de website. De bindend adviseur neemt dit oordeel over in die zin dat de ondernemer er naar zijn oordeel niet in geslaagd is om aannemelijk te maken dat de consument met een adequate foto bekend gemaakt is tijdens de koop en daarmee heeft ingestemd. De stellingen van de ondernemer hieromtrent kunnen derhalve niet tot een ander oordeel leiden (namelijk dat de consument niet de vloer heeft gekregen die hij mocht verwachten op grond van de koopovereenkomst). De bindend adviseur merkt daarbij tenslotte nog op dat op de eveneens op 17 maart 2022 door de ondernemer ingezonden foto van de desbetreffende staal de tekeningen die door de ondernemer omcirkeld zijn op 'keuken foto 2' niet te zien zijn.

4. De bindend adviseur stelt voorts nog het volgende vast. De ondernemer heeft in zijn reactie op de deskundigenrapportage gesteld dat aanvankelijk 'uit coulance' de storende panelen vervangen zouden worden en dat toen de consument 45 gele post-it notes op de vloer geplakt had 'en niet alleen bij de tekening die in eerste instantie als storend werd ervaren'. Uit de door de consument overgelegde correspondentie blijkt dat in een e-mail van 8 augustus 2021 (voorafgaand aan het bezoek van 21/22 september 2021) het aantal van 45 planken 'waar de objecten in voorkomen' wel degelijk reeds benoemd is door de consument. Het verhaal van de consument dat tijdens het bezoek de stoffeerders gezegd hebben dat er waarschijnlijk kleurverschil zou ontstaan en dat geadviseerd is om de planken niet te vervangen maar te kijken hoe het (kennelijk anders) opgelost kan worden (het laatste blijkt uit de overgelegde e-mail van 27 september 2021 van de consument aan de ondernemer) is voorts niet door de ondernemer weersproken. Nergens blijkt uit dat het aanvankelijk geplande herleggen van de desbetreffende 45 planken door partijen over en weer destijds gezien moet worden als een kwestie van (zuivere) coulance. Hetgeen de ondernemer hieromtrent naar voren gebracht heeft kan daarom evenmin tot een ander oordeel leiden dan dat de consument niet geleverd heeft gekregen hetgeen hij op grond van de koopovereenkomst mocht verwachten. Dat er sprake zou zijn van een 'spijtaankoop' wordt derhalve door de bindend adviseur verworpen.

5. Het voorgaande leidt tot de conclusie dat de klacht gegrond is. De ondernemer zal de door de deskundige begrote – overigens niet betwiste – herstelkosten aan de consument moeten vergoeden. Het staat de ondernemer vrij om de consument aan te bieden (kosteloos) een andere vloer te leggen. Indien de consument daarmee instemt komt de betalingsverplichting van de herstelkosten te vervallen. De ondernemer zal tevens de door de consument aan de stichting betaalde behandelingskosten moeten voldoen.

Beslissing

- de klacht is gegrond;

- aan de consument komt een vergoeding toe wegens herstelkosten conform het door de deskundige begrote bedrag. Naar redelijkheid en billijkheid wordt dit bepaald op een door de ondernemer aan de consument te betalen bedrag van € 5.400.-- incl. btw. Het staat de ondernemer vrij om – binnen vier weken na datum bindend advies – de consument voor te stellen een andere vloer te leggen. Indien de consument daarmee instemt komt de verplichting tot betaling van genoemd bedrag te vervallen. Partijen zullen hiervan melding maken aan de stichting.

- de ondernemer vergoedt bovendien de door de consument aan de stichting betaalde behandelingskosten ad € 250.-- aan de consument;

- betaling van de verschuldigde bedragen vindt plaats binnen 4 weken na datum bindend advies.

Aldus beslist door de Stichting UitgesprokenZaak.nl, op 23 juni 2022,

mr. [bindend adviseur],
Bindend adviseur