

Vervormde vlonderplanken leidt tot ontbinding van de koop

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. Op 15 september 2022 heeft de deskundige, [deskundige]), een onderzoek verricht, waarvan op 22 september 2022 een rapport is opgemaakt. 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

De overeenkomst betreft - samengevat - de koop en levering van vlonderplanken (met toebehoren) voor een bedrag van € 2.186,52. Dit bedrag is geheel door de consument aan de ondernemer voldaan.

Standpunt consument

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

“De klacht gaat over de kwaliteit van het geleverde product. Binnen een jaar scheurden al enkele vlonderplanken en trokken krom. {Ondernemer} heeft wat nieuwe planken geleverd dus de klacht in principe gegrond verklaard. Maar helaas bleef het niet bij enkele planken, alle planken zien er in de tussentijd niet meer uit (binnen 1,5 jaar na levering). Nu willen ze een deeltje sluiten en ons nieuwe planken leveren maar moeten wel bijbetalen. Een nieuw en volgens [ondernemer] kwalitatief goed product kost ons vele duizenden euro's extra en dan hebben we het nog niet over de arbeidskosten die door ons gemaakt zijn. Het zou voor ons acceptabel zijn dit betere product aan te schaffen als hele aankoopbedrag van de slechte kwaliteit gecrediteerd zou worden. Of als we gratis nieuwe planken zouden krijgen van de reeds geleverde kwaliteit. Hoe kun je een bijbetaling vragen voor een product dat niet voldoet (garantie zou 10 jaar zijn!). Ze zeggen nu dat het verkeerd gelegd is terwijl ze in eerste instantie daar helemaal niet over gepraat hebben en 12 stuks planken kosteloos vergoed hebben. Die opnieuw geleverde planken waren echter bij levering al slecht van kwaliteit. Bovendien hebben we meermaals gevraagd of iemand wilde komen kijken maar die moeite is nooit genomen.”

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

“Volledig terugstorten aankoopbedrag of alles opnieuw leveren: dat is het minste. Het monteren heeft veel geld en ook inspanning van ons zelf gekost en dat rekenen we nog niet eens mee. Het kan toch niet zo zijn dat een product waar 10 jaar garantie voor staat binnen 1 jaar kapot is en dat dan niet vergoed wordt?”

Standpunt ondernemer

De ondernemer heeft in het reactieformulier als volgt gereageerd:

“De vlonderplanken dienen volgens voorschrift te worden verwerkt. Dit betekent dat vlonderplanken te allen tijde moeten kunnen ventileren. Doordat hier geen rekening mee is gehouden ontstaat er een probleem met het “pad” wat is gemaakt door de klant.

Er zijn diverse opties besproken tussen [ondernemer] en consument met ondanks het niet juist opvolgen van de leginstructie.

In eerder stadium zijn als service al een aantal planken gratis geleverd.

Wij hebben in alle redelijkheid zelf nog oplossing besproken om met delen van kosten nieuwe planken te leveren maar daarbij wel de aantekening dat klant het onderliggende probleem moet verhelpen. Zie communicatie die ook klant heeft doorgezet.”

En:

“Er zijn diverse opties met klant besproken. Ondanks het niet opvolgen van de leginstructie hebben we dus diverse voorstellen gedaan, maar we vinden het wel gepast om samen de kosten te delen.”

Deskundigenrapportage

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

“2a Omschrijving klacht(en) zoals door consument in geschilformulier gemeld

Vlonderdelen, zijn gaan scheuren, zakken door en zijn totaal vervormd.

2b Situering klachten

Waarin in de ruimte(n) bevinden zich de klachten? Over de gehele vlonder

Toelichting: Vlonder is buiten geplaatst langs de waterkant.

(...)

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

Deskundige heeft met beide partijen een afspraak gemaakt, ook [ondernemer] zou (...) iemand sturen ([naam medewerker]) maar is niet verschenen. Na 10 minuten te hebben gewacht is deskundige gestart de procedure uit te leggen. Consument heeft eerst de situatie uitgelegd, daarna is de inspectie begonnen. Buiten langs de waterkant, grenzend aan de tuin ligt een buitenvlonder van composiet. De gehele vlonder is vervormd, gescheurd en doorgezakt. Deskundige heeft de legvoorschriften gecontroleerd en hier zijn geen opmerkingen over. De vlonderdelen zijn gelegd volgens de voorschriften van de leverancier. Ook zijn alle producten om te monteren, geleverd door [ondernemer]. De conclusie die deskundige trekt is, product voldoet niet. De geleverde vlonderdelen zijn van uitermate slechte kwaliteit. Deskundige beoordeelt de vlonder als volledig afgeschreven.

3. Ernst van de klacht(en)

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

Eventuele toelichting: Vlonder is gevaarlijk, door alle vervormingen zou men zomaar kunnen struikelen en eventueel in het water kunnen vallen.

5. Herstel/vervanging

Is herstel technisch mogelijk? Ja x nee

Zo ja, op welke manier? NVT

Zo nee, waarom niet? Deze vlonderdelen voldoen niet aan de norm wat men mag verwachten, herstellen of vervangen is niet mogelijk. Het probleem zal zich dan spoedig herhalen. Het betreft een product niet geschikt, voor deze doeleinden.

Welke technische oplossing is naar uw vaktechnische oordeel de beste oplossing van de klachten?

Verwijderen en een ander product kiezen.

(...)”

Overwegingen en beoordeling

1. De consument stelt dat de door de ondernemer verkochte en geleverde vlonderplanken niet de eigenschappen bezitten, die zij op grond van de overeenkomst mocht verwachten. In het inleidende (vragen)formulier heeft de consument kenbaar gemaakt dat zij - zo begrijpt de bindend adviseur - primair aanspraak maakt op ontbinding van de tussen partijen gesloten overeenkomst.

Conformiteit

2. De eerste vraag die in dat kader moet worden beantwoord, is of sprake is van non-conformiteit als bedoeld in artikel 7:17 van het Burgerlijk Wetboek (hierna: BW). Op grond van dit artikel 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. Vooropgesteld wordt dat de deskundige op 15 september 2022 ter plaatse is geweest om de vlonderplanken te onderzoeken. Zijn bevindingen heeft hij neergelegd in het deskundigenrapport. De motivering en conclusies van dat rapport zijn begrijpelijk en inzichtelijk. Geen van partijen heeft hier een andersluidend rapport tegenover gezet (vergelijk artikel 12 lid 2 Reglement Geschillenregeling Wonen). De bindend adviseur neemt het deskundigenrapport dan ook tot uitgangspunt bij de beoordeling.

4. De deskundige heeft onder meer geoordeeld dat de gehele vlonder is vervormd, gescheurd en doorgezakt, dat de vlonderplanken van uitermate slechte kwaliteit zijn (en daarmee niet voldoen aan hetgeen de consument mag verwachten) en dat herstel of vervanging niet mogelijk is, omdat de problemen zich dan spoedig zullen herhalen. Anders dan de ondernemer aanvoert, is de deskundige bovendien van oordeel dat de vlonderplanken zijn gelegd overeenkomstig de legvoorschriften. Deze oordelen zijn door de ondernemer - hoewel zij daartoe in de gelegenheid is gesteld - niet weersproken. De consument mocht ervan uitgaan dat de vlonderplanken niet de in het deskundigenrapport genoemde gebreken kende, ook niet na ruim een jaar. Op basis van de bevindingen van de deskundige concludeert de bindend adviseur dan ook dat de geleverde vlonderplanken niet de eigenschappen bezitten, die de consument mocht verwachten en daarom non-conform zijn.

Ontbinding

5. Artikel 7:22 lid 1 BW bepaalt dat, indien het afgeleverde niet aan de overeenkomst beantwoordt, de koper bij een consumentenkoop de bevoegdheid heeft de overeenkomst te ontbinden, tenzij de afwijking van het overeengekomene, gezien haar geringe betekenis, deze ontbinding met haar gevolgen niet rechtvaardigt. Deze bevoegdheid ontstaat op grond van artikel 7:22 lid 2 BW echter pas wanneer herstel en vervanging onmogelijk zijn of van de verkoper niet geleverd kunnen worden, dan wel de verkoper tekort is geschoten in een verplichting tot aflevering van het ontbrekende, of herstel of vervanging van het geleverde (artikel 7:21 lid 1 BW). Op grond van artikel 7:21 lid 3 BW is de verkoper verplicht om, mede gelet op de aard van de zaak en op het bijzondere gebruik van de zaak dat bij de overeenkomst is voorzien, binnen een redelijke termijn en zonder ernstige overlast voor de koper, zijn in lid 1 bedoelde verplichtingen na te komen.

6. Zoals hiervoor is overwogen, heeft de deskundige (onweersproken) geoordeeld dat herstel of vervanging van de vlonderplanken onmogelijk is. Door de ondernemer is bovendien niet gesteld, laat staan onderbouwd, dat de hiervoor vastgestelde afwijking van het overeengekomene de ontbinding met haar gevolgen niet rechtvaardigt. Op grond van het voorgaande is de bindend adviseur dan ook van oordeel dat de overeenkomst dient te worden ontbonden.

Gevolgen ontbinding

7. De rechtsgevolgen van ontbinding van een overeenkomst zijn onder meer geregeld in de artikelen 6:271 en 6:672 BW. Door de ontbinding ontstaan voor partijen verbintenissen tot ongedaanmaking van reeds ontvangen prestaties. Voor de ondernemer betekent dit dat zij de koopsom aan de consument dient terug te betalen (€ 2.186,52). Daartegenover staat dat de consument verplicht is tot teruggave van de vlonderplanken. De ondernemer kan de vlonderplanken ophalen bij de consument. Hiertoe dient een afspraak te worden gemaakt.

Conclusie

8. Alle feiten en overwegingen in aanmerking nemende, concludeert de bindend adviseur dat de klacht gegrond is.

9. De ondernemer dient, als de in het ongelijk gestelde partij, de kosten van behandeling van dit geschil aan de consument te vergoeden.

Beslissing

- De klacht is gegrond;
- De koopovereenkomst tussen partijen wordt ontbonden;
- De ondernemer dient binnen 4 weken na dit bindend advies aan de consument te betalen:
 - ✓ € 2.186,52 wegens terugbetaling koopsom;
 - ✓ € 250,00 wegens kosten van behandeling;
- Partijen maken een afspraak over het ophalen van de vlonderplanken door de ondernemer. De consument dient hieraan zijn medewerking te verlenen.

Aldus beslist door de Stichting UitgesprokenZaak.nl, op 8 november 2022,