

Wie tafel heeft beschadigd niet meer relevant bij redelijk aanbod

Partijen:

Consument: de heer [consument], wonende te [woonplaats], te dezen bijgestaan door de heer mr. [gemachtigde] ([organisatie gemachtigde]).

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 (hierna: de stichting) te laten beoordelen.

Er heeft op 7 september 2022 onderzoek plaatsgevonden door deskundige de heer [deskundige], waarvan diezelfde dag rapport is opgemaakt (hierna: het deskundigenrapport).

De bindend adviseur heeft kennisgenomen van de door partijen ingebrachte stukken en het deskundigenrapport.

Er heeft geen videozitting plaatsgevonden, omdat partijen hun standpunten voldoende naar voren hebben kunnen brengen en de bindend adviseur zich voldoende voorgelicht achtte.

Overeenkomst waarop het geschil betrekking heeft

De overeenkomst betreft de koop van een tafel.

Standpunt consument

De consument heeft de klacht bij inleidend formulier als volgt verwoord:

“Gekochte eettafel is na de koop bij [ondernemer] opgeslagen en door haar medewerker(s) verplaatst voor opslag in het magazijn. Hierdoor is er grote schade c.q. beschadigingen (zeer diepe deuken dan wel strepen) op het tafelblad gekomen.

[Ondernemer] heeft na het ontvangen en bekijken van mijn toegezonden foto's intern overleg gepleegd en kwam met de conclusie die zij mij persoonlijk telefonisch hebben medegedeeld dat in deze haar medewerkers niet goed dan wel onzorgvuldig met de tafel hebben omgesprongen waardoor er duidelijk diepte strepen ofwel schade is ontstaan op het tafelblad.

Dit gezegd hebbende heeft [ondernemer] daarna pas richting mij een aanbod gedaan ter compensatie van de gemaakte schade.”

De vraag hoe hij het geschil opgelost wenst te zien heeft de consument als volgt beantwoord:

“De schade herstellen dan wel oplossen.”

Standpunt ondernemer

De ondernemer heeft als volgt gereageerd:

“Betreft een outlet model, deze Mente tafel is verkocht in de outlet in Veghel, met € 1070,- korting. Er was bekend dat tafelblad krassen bevat, zie aankoop order, meegestuurd in de bijlage.

Op aankoop formulier staat vermeld:

“Outlet artikelen kunnen gebruikssporen bevatten, wij vragen u zelf uw aankoop te controleren op eventuele gebruikssporen. Door ondertekening verklaart u de artikelen in de huidige staat af te nemen.

Tevens zijn onderstaande voorwaarde van toepassing:

- Geen garantie of service; - Geen montage; - Geen ruilingen of retouren;”

Omdat wij het aannemelijk achten dat er tijdens het transport diepere dan bij aankoop beschreven krassen zijn ontstaan en gezien het feit dat wij de schade niet kunnen herstellen, is klant aangeboden € 150,- extra korting of retour geven van eettafel en wij betalen aankoopbedrag € 699,- terug.”

Deskundigenrapport

De door de stichting ingeschakelde deskundige heeft met betrekking tot de aard van de schade het volgende vastgesteld:

“Transportschade.”

Over de mogelijkheid van herstel heeft de deskundige het volgende gerapporteerd:

“Het totale massief houten tafelblad afschuren totdat de krassen eruit zijn. Daarna tafelblad helemaal opnieuw mat lakken. Op deze wijze werk je de beschadigingen 100% weg. Of met vloeibaar hout de beschadigingen vullen. De beschadigingen zullen dan nauwelijks, in ieder geval minder, zichtbaar zijn.”

Over de hiermee gemoeide herstelkosten heeft de deskundige vermeld:

“€ 50,- aan materiaal en €100,- arbeidsloon.”

Overwegingen en beoordeling

1. Vastgesteld wordt dat de deskundige op 7 september 2022 ter plaatse is geweest om onderzoek te verrichten. Zijn bevindingen heeft hij neergelegd in het deskundigenrapport. De motivering en conclusies van dat rapport zijn begrijpelijk en inzichtelijk. Partijen hebben hier geen andersluidend rapport tegenover gezet (artikel 12 lid 2 Reglement geschillenregeling wonen). De bindend adviseur gaat dan ook uit van de juistheid van het deskundigenrapport en neemt dit tot uitgangspunt bij de beoordeling.
2. De consument heeft in reactie op het deskundigenrapport, voor zover hier van belang, het volgende geschreven:

“Het deskundigenrapport is akkoord, met dien verstande dat client aangeeft dat we er met een korting van € 150,- natuurlijk nog niet zijn. Goossens is verantwoordelijk voor deze kwestie, dus wat client betreft dient Goossens ook haar verantwoording te nemen door de schade aan de tafel zelf te herstellen. Client plaatst bovendien de nodige vraagtekens bij het bedrag van € 150,-; hij kan zich niet voorstellen dat hij iemand kan inschakelen die dat thuis bij hem komt doen voor dit bedrag.”
3. De ondernemer heeft in reactie op het deskundigenrapport, voor zover hier van belang, het volgende geschreven:

*“Op het deskundigenrapport heb ik maar één opmerking. Met betrekking tot punt 2a Omschrijving klacht(en) zoals door consument in geschilformulier gemeld: Diepe krassen, waarschijnlijk ontstaan tijdens vervoer door ondernemer.

Consument heeft tafel op 24-11-2021 zelf in ons magazijn opgehaald, dus als de krassen door vervoer zijn ontstaan is dit door het vervoer door de consument zelf gebeurd. Wij hebben de tafel niet geleverd, consument heeft deze zelf getransporteerd.”*
4. Overwogen wordt als volgt.
5. Niet (meer) in geschil is dat de schade tijdens transport is ontstaan. Wel verschillen partijen van inzicht over de vraag bij welk transport de schade is ontstaan: een intern transport bij de ondernemer (zoals de consument stelt) of het transport naar de woning van de consument (zoals de ondernemer aanvoert). Het antwoord op deze vraag kan in het midden blijven, vanwege het volgende.
6. Indien veronderstellenderwijs wordt aangenomen dat de schade is ontstaan bij een intern transport bij de ondernemer en dat de ondernemer hierop kan worden aangesproken, heeft dit tot gevolg dat de consument om herstel of vervanging van het geleverde kan vragen (artikel 7:21 lid 1 onder b en c BW). De ondernemer heeft echter eerder al te kennen gegeven dat er geen mogelijkheden tot herstel of vervanging zijn (zie de e-mail van de ondernemer aan de consument van 22 februari 2022). De volgende stap is dan dat de consument het herstel door een derde kan doen plaatsvinden (artikel 7:21 lid 6 BW), of de overeenkomst kan ontbinden (artikel 7:22 lid 1 onder a BW) of de prijs naar evenredigheid kan verminderen (artikel 7:22 lid 1 onder b BW).
7. De bindend adviseur stelt vast dat de ondernemer herhaaldelijk heeft aangeboden om aan de consument een bedrag van € 150,- te vergoeden, óf de tafel retour te nemen onder terugbetaling van de volledige koopsom (zie - onder meer - de e-mail van de ondernemer aan de consument van 29 november 2021). Overwogen wordt dat dit in wezen op hetzelfde

neerkomt als de opties die de consument zou hebben op grond van het in randnummer 6 overwogene. Hierbij is in aanmerking genomen dat de deskundige de herstelkosten op € 150,- heeft begroot. Weliswaar heeft de consument vraagtekens geplaatst bij dit bedrag, maar dit is verder niet onderbouwd of geconcretiseerd.

8. Gelet op het voorgaande wordt overwogen dat de ondernemer al een redelijke oplossing aan de consument heeft aangeboden voordat het geschil bij de stichting werd aangemeld, als bedoeld in artikel 14 lid 3 van het Reglement Geschillenregeling Wonen. Deze oplossing zal als bindend worden opgelegd. De klacht is ongegrond.
9. De kosten van behandeling van dit geschil blijven voor rekening van de consument (artikel 14 lid 4 Reglement Geschillenregeling Wonen).

Beslissing

- De klacht is ongegrond.
- De consument maakt binnen 4 weken na heden aan de ondernemer kenbaar van welke van de twee onderstaande opties hij gebruik wenst te maken:
 - a. De consument houdt de tafel en de ondernemer betaalt een bedrag van € 150,- aan de consument.
 - b. De consument retourneert de tafel en ontvangt de volledige aankoopsom terug van de ondernemer.
- De kosten van behandeling blijven voor rekening van de consument.

Aldus beslist door de Stichting UitgesprokenZaak.nl, op 14 november 2022.

mr. [bindend adviseur],
Bindend adviseur