

**Nageleverd deel zelfde kwaliteit als eerder geleverd ondertapijt ondanks uiterlijk verschil**

### **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: 3 maart 2021.

Inhoud overeenkomst: Aankoop tapijt met ondertapijt met stoffering. De prijs voor het ondertapijt betrof € 745,-, exclusief legkosten.

De levering vond plaats op 26 maart 2021

De klacht is op 18 mei 2021 voorgelegd aan de ondernemer.

### **Standpunt consument**

Samengevat luidt het standpunt van de consument als volgt:

De consument heeft op 3 maart 2021 tapijt en ondertapijt [type tapijt] gekocht (38 m). Daarna heeft hij op 12 maart 2021 nog eens 3.80 meter [type tapijt] gekocht om onder een houten vloertje te gebruiken; dit stuk heeft de consument direct vanuit de winkel mee naar huis genomen. Op 26 maart 2021 is het (onder)tapijt zoals aangeschaft op 3 maart 2021 gebracht en gelegd. Omdat men te weinig ondertapijt had meegebracht, heeft men ook het stukje van 3.80 meter [type tapijt] gebruikt. Bij het opruimen bemerkte de consument dat er verschil zat in het ondertapijt wat hij direct in de winkel had gekocht en (de restanten van het stuk) wat de tapijtleggers hadden meegebracht. Wat zij hadden meegebracht is ongeveer 10 % dunner, heeft een andere onderkant en vooral; het is veel minder veerkrachtig. De consument heeft met verschillende medewerkers van [ondernemer] hierover gesproken; zij houden vast aan de theorie dat er altijd kleine verschillen kunnen zitten tussen de ene en de andere rol. Dat is volgens de consument niet het geval door de duidelijke verschillen in onderkant, structuur en in de dikte en veerkracht.

De consument eist genoegdoening in de vorm van een (niet nader gespecificeerde) financiële tegemoetkoming.

### **Standpunt ondernemer**

Samengevat houdt het standpunt van de ondernemer in dat alles is uitgevoerd en geleverd zoals op de koopovereenkomst staat aangegeven. Het kleine verschil in dikte tussen de verschillende geleverde ondervloeren [type tapijt] is nihil. Het valt binnen de tolerantie van de fabrikant en doet niet af van de door de ondernemer beloofde kwaliteit. Verschillen tussen batches hebben te maken met het productieproces. Het ondertapijt bestaat grotendeels uit sponge rubber. Dit kan soms iets meer of minder lucht bevatten. De leverancier heeft telefonisch verzekerd dat het product voldoet aan alle kwaliteitseisen en dat de consument zich geen zorgen hoeft te maken over eventueel kwaliteitsverschil. Ook de rug kan een iets ander uiterlijk hebben. Dat ligt aan de locatie waar het is geproduceerd, maar het gaat om hetzelfde product met dezelfde eigenschappen. De ondernemer heeft geen kwaliteitsafwijkingen geconstateerd die een vergoeding of vervanging zouden rechtvaardigen. Daarom acht de ondernemer de klacht niet gegrond.

### **Deskundigenrapportage**

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

#### ***'3. Vaktechnische beoordeling producten en of dienst van de klachten***

*Twee kleine monsters (reststukjes) beiden circa 5 x 5 cm, heeft de consument tijdens het onderzoek aangeboden aan deskundige. Deze heeft de reststukjes meegenomen en verder onderzocht op kwaliteit en eigenschappen.*

*Deskundige stelt vast dat de opbouw, materiaal en constructie van beide monsters identiek zijn. Beide monsters hebben een schuimlaag van rubber dragend op een PP rug. Dit type ondertapijt is geschikt om tapijt semi vast op de werkvloer volledig te verlijmen. Het is geproduceerd uit vlak 'sponge' rubber (betekend 'geschuimd' rubber). Hierdoor ontstaat er een stabiele basislaag. Het is comfortabel en geschikt voor huishoudelijk gebruik. Als dikte wordt in de specificatie vermeld 5 mm. De door deskundige onderzochte monsters wijken onderling af qua dikte. Het ene is circa 5 mm dik en het andere is circa 4,1 mm dik. Dit type ondertapijt heeft een marge in dikte van circa 10% dikker of dunner dan deze aangegeven 5 mm. Deze marge heeft als reden en oorzaak dat het opschuimen van het ondertapijt een proces is waarbij dezelfde hoeveelheid rubber wordt opgeschuimd en het schuimproces voor een dikteverschil in het ondertapijt kan zorgen. Dit dikteverschil ontstaat niet alleen in verschillende batches maar kan ook ontstaan in één batch op verschillende plaatsen van het ondertapijt in het proces. Het verschil in deze dikte heeft minimale gevolgen voor de kwaliteit en eigenschappen die dit type ondertapijt heeft. Dit type wordt door de fabrikant regulier gefabriceerde in twee diktes, namelijk 5 mm en 3 mm dik. De meest gebruikte dikte is 5 mm. Beide diktes hebben in hoofdzaak dezelfde eigenschappen. De verschillen zijn dat de 3 mm dikte een lagere geluidsreductie geeft dan het type van 5 mm dik. Het verschil in geluidsreductie tussen de twee diktes is 7 ΔLwDb. Ook de veerkracht van alleen het ondertapijt verschilt, zij het zeer minimaal. Omdat de veerkracht van het ondertapijt een onderdeel is van het geïnstalleerde systeem; tapijt, lijm + ondertapijt is het verschil tussen deze twee regulier aangeboden diktes niet voelbaar. Verder is het verschil dat 3 mm dik alleen voor huishoudelijk gebruik geschikt is en 5 mm dik ook projectmatig kan worden toegepast. Verder zijn de eigenschappen in beide diktes gelijk.*

*Het verschil in de door consument aangeboden reststukjes aan deskundige is circa 0.9 mm. Het enige aantoonbare verschil in eigenschap is hierdoor de geluidsreductie. Deze zal geen 7 dB zijn zoals dat is bij een dikteverschil van 2 mm, maar naar inschatting door deskundige circa 3 dB. Omdat de geluidsreductie alleen noodzakelijk en merkbaar is bij twee boven elkaar gelegen ruimtes welke niet direct met elkaar in een open verbinding staan, is in de door deskundige aangetroffen situatie de te meten geluidsreductie niet van toepassing. Via met elkaar in directe open verbinding staande geluidsgolven wordt geluid direct via de lucht rechtstreeks naar beide ruimtes overgedragen.*

*De consument heeft aan deskundige niet kunnen aangeven waar de twee verschillende geleverde delen ondertapijt liggen en zijn verwerkt. Bij onderzoek door deskundige via 'kloppen', 'wrijven', er op 'lopen op kousenvoeten' in de gehele ruimte waar kan en wordt gelopen, heeft deskundige geen comfort verschil aangetroffen. Ook zijn geen randen van aansluitingen aangetroffen in het tapijt waar eventueel de aansluitingen zouden kunnen liggen tussen de twee separaat geleverde delen ondertapijt. Er op geen enkele wijze een aantoonbaar onderscheid na de installatie te maken in de (blijkbaar) twee separate geleverde delen ondertapijt. Zowel in veerkracht als optisch en in comfort is de gehele tapijtvloer identiek.'*

Bij de vraag wat de ernst van de klachten is heeft de deskundige 'niet waarneembaar' aangekruist.

Als nadere toelichting heeft de deskundige nog het volgende geschreven:

*'Deskundige stelt vast dat er geen sprake is van een waardevermindering, door het dikte verschil van circa 0.9 mm. Zie hiervoor de eerdere uitleg door deskundige over eventueel verschil in eigenschappen in het algemeen.*

*Of er eventueel sprake is van een prijsverschil is door deskundige eveneens niet vast te stellen. Naar inschatting zal er een 5% prijsverschil kunnen zijn tussen de regulier geproduceerde diktes van 3 en 5 mm in de markt. Omdat er regulier geen 4 mm dikte wordt geproduceerd is hier geen andere prijs aan te koppelen dan de prijs die de partijen eerder samen zijn overeengekomen.'*

## **Reactie op de deskundigenrapportage**

1. De consument heeft in een reactie op het deskundigenrapport onder meer naar voren gebracht dat hij zelf niet bij het leggen van het tapijt aanwezig was en dat je, als je over het tapijt loopt op kousenvoeten, inderdaad geen verschil voelt tussen de twee stukken verschillend tapijt. Als je met je vinger op de twee stukken tapijt drukt aan weerszijden van de naad voel je echter wel verschil. Toen de consument aan de deskundige vroeg om dat te doen weigerde hij dat. Hij zei dat hij genoeg had geklopt in heel de kamer een geen verschil bemerkte had. Het gaat de consument niet om geluid maar om comfort en vooral levensduur. Een dunner tapijt zal een minder lange levensduur hebben en daarmee ook het boventapijt een beperktere levensduur geven. De consument begrijpt dat het verschil in dikte niet moedwillig tot stand gekomen is maar is van mening dat de kwaliteitscontrole bij

zowel de fabrikant en de ondernemer onvoldoende is geweest. Hiervoor wenst hij dan ook genoegdoening, niet in de vorm van een compleet nieuw tapijt, maar in de vorm van een financiële schikking (de bindend adviseur begrijpt: tegemoetkoming).

2. De ondernemer heeft te kennen gegeven dat volgens hem het deskundigenrapport voor zich spreekt en verder de uitkomst van de procedure afgewacht.

### **Overwegingen en beoordeling**

De bindend adviseur is van oordeel dat de bevindingen van de deskundige begrijpelijk en navolgbaar zijn en neemt die als uitgangspunt voor de hierna te nemen beslissing. Hetgeen de consument naar voren gebracht heeft in reactie op het deskundigenbericht leidt niet tot een ander oordeel. Het enkele feit dat mogelijk aan weerszijden van de bewuste naad – waaronder volgens de consument de verschillende desbetreffende soorten ondertapijt zich zouden moeten bevinden – verschil gevoeld kan worden (wanneer daar met de vinger op gedrukt wordt) doet niet af aan hetgeen door de deskundige vastgesteld is, namelijk dat over de gehele vloer geen merkbaar verschil is waar te nemen ('Zowel in veerkracht als optisch en in comfort is de gehele tapijtvloer identiek'). Dat het dunnere ondertapijt een beperkte levensduur zou hebben wordt aangenomen door de consument, maar verder niet feitelijk onderbouwd. Dit terwijl de deskundige nadrukkelijk naar voren gebracht heeft dat beide diktes in beginsel dezelfde eigenschappen hebben (behalve dan met betrekking tot geluid, hetgeen hier niet relevant is).

De consument is er als het ware bij toeval mee geconfronteerd dat er verschil kan zitten in (het uiterlijk van) het geleverde ondertapijt. Dat zoiets vragen oproept bij de consument is op zichzelf wel begrijpelijk. Voor de vraag of de consument recht zou hebben op enige vorm van genoegdoening, zou echter in de eerste plaats hebben moeten blijken dat het dunnere tapijt op zichzelf niet zou voldoen aan hetgeen hij op grond van de overeenkomst mocht verwachten. Maar ook dat over de gehele vloer sprake is van een dunner ondertapijt. Dat is echter onbekend; de consument was bij het leggen niet aanwezig, terwijl volgens de deskundige er in een en dezelfde batch ook verschillen kunnen optreden. Wat daar allemaal van zij, doorslaggevend is dat de deskundige heeft vastgesteld dat er geen meetbare gevolgen voor de consument zijn als gevolg van (de door de consument veronderstelde) levering van een ondertapijt dat (geheel) dunner zou zijn dan de dikte die de consument meende te kunnen verwachten in vergelijking met een ander door hem gekocht stuk ondertapijt en dat er voor de consument geen waardevermindering is. Zonder waardevermindering kan er ook geen sprake zijn van genoegdoening.

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

### **Beslissing**

- de klacht is ongegrond;
- de eis van de consument wordt afgewezen.

Aldus beslist door de Stichting UitgesprokenZaak.nl, op 2 juni 2022,