

Schade aan vloer door scheve stoelpoten moet worden vergoed

### **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] op 29 december 2022.

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: 8 april 2021.

Het gaat in deze zaak om 6 eetkamerstoelen met bekledingsstof (samenstelling en type) velvet grijs. Merk/leverancier: Type [type] met nadere omschrijving meubelen: eetkamerstoelen staand op 4 metalen poten

De levering vond plaats in de week van 4 oktober 2021 tot en met 10 oktober 2021.

De klacht is op 11 januari 2022 voorgelegd aan de ondernemer.

### **Standpunt consument**

Samengevat luidt het standpunt van de consument als volgt:

De consument heeft met Goossens een koopovereenkomst gesloten voor onder andere zes eetkamerstoelen. Consument heeft moeten constateren dat de poten niet vlak op de grond staan. Door de scheefstand en de druk op de rand van de stoelpoot is de marmoleumvloer onherstelbaar beschadigd.

De consument wil herstel van de stoelpoten of ontbinding van de overeenkomst ten aanzien van de eetkamerstoelen. Daarnaast wil consument een vergoeding voor de schade aan zijn vloer van € 6.005,00.

### **Standpunt ondernemer**

Samengevat luidt het standpunt van de ondernemer als volgt: De stoelen zijn zoals onze monteur ter plaatse heeft geconstateerd in orde. De fabrikant heeft de stoel zo opgebouwd dat de dopjes iets schuin op de vloer staan, hierdoor geeft het dopje puntbelasting en in dit geval geeft dit allemaal putjes in de marmoleum vloer. De opbouw van de stoel is zowel in de winkel als op onze website te zien en klant is zelf verantwoordelijk om te kijken of meubels geschikt zijn voor zijn of haar vloer.

### **Deskundigenrapportage**

De door de stichting ingeschakelde deskundige heeft, samengevat en voor zover relevant, het volgende vastgesteld en gerapporteerd: de datum van het bezoek was 28-12-2022 in Dordrecht. De consument was daarbij aanwezig, de ondernemer via de telefoon in de persoon van [vertegenwoordiger ondernemer].

Het gaat om 6 eetkamerstoelen met bekledingsstof (samenstelling en type) velvet grijs. Merk/leverancier: Type [type] Eventuele nader omschrijving meubelen: eetkamerstoelen staand op 4 metalenpoten Omschrijving van de ruimte waar de producten aanwezig zijn (lichtinval, aanwezige zonwering, afmeting ruimte etc. (voor zover relevant voor de klacht): De klacht op de vloer is specifiek zichtbaar met tegenlicht.

Consument heeft moeten constateren dat de poten niet vlak op de grond staan. Door de scheefstand en de druk op de rand van de stoelpoot is de marmoleum vloer onherstelbaar beschadigd

Deskundige heeft ter plekke tijdens het onderzoek vastgesteld dat de eetkamerstoelen staan op schuinstaande metalen pootjes. De pootjes zijn aan de onderzijde uitgevoerd met afdekdopjes van hard plastic. Omdat de poten min of meer schuin zijn geplaatst en aan de onderzijde van de poten geplaatste afdekdopjes haaks op de poten zijn geplaatst, staan de onderzijde van de poten schuin op de vloerbedekking. Daardoor drukken in hoofdzaak de rand van de hardplasticpootdopjes op de Marmoleum vloerbedekking. Deskundige heeft eveneens vastgesteld dat deze (kleine) hardplastic dopjes door regulier gebruik van de stoelen dermate veel kracht uitoefenen op de Marmoleumvloer dat hierdoor in de Marmoleum vloerbedekking na verloop van relatief korte tijd onherstelbare halve maan afdrukken zijn ontstaan.

Uitleg Marmoleum: Marmoleum is geproduceerd uit een natuurlijk materiaal en valt onder de groep van elastische vloerbedekkingen. Elastisch wil zeggen dat het materiaal op de rol wordt aangeleverd en door de installateur vlak wordt verwerkt. Deskundige heeft vastgesteld dat het materiaal (Marmoleum) door de installateur (niet de leverancier van de stoelen) op de juiste wijze, volgens goed vakmanschap is verwerkt.

Dat Marmoleum min of meer indrukgevoelig is, wordt gezien als een bekende eigenschap van deze vloerbedekking. Het op deze vloerbedekking te gebruiken meubilair dient daarom ook te worden uitgevoerd met aan de onderzijde van de poten voldoende draagvlak. Voldoende wil zeggen dat het oppervlak van de poten van een dusdanige afmeting dienen te zijn dat bij een belasting van circa 100 kg (het gewicht per stoel bij gebruik) de druk op het Marmoleum dusdanig wordt beperkt en verdeeld dat de indrukgevoeligheid het gewicht van de gebruikers zonder schade aan het Marmoleum aan kan. Verder dienen de stoelpoten op Marmoleum extra te worden afgewerkt met zachte glijders van voldoende formaat. Dit om krassen en beschadigingen aan het Marmoleum te voorkomen. Marmoleum zal door de tijd langzaam maar zeker harder worden door het oxidatieproces in deze vloerbedekking. Juist in het begin van gebruik is daardoor de indrukgevoeligheid van Marmoleum groter dan na verloop van jaren.

Algemeen: Of de consumenten en ondernemer (de leverancier van de stoelen) van de hierboven geschetste eigenschappen op de hoogte zijn geweest en/of elkaar daarover hebben kunnen informeren is deskundige niet bekend. Indien dat wel het geval is geweest en partijen hebben geweten dat de vloer waarop de stoelen gebruikt zouden gaan worden een Marmoleumvloer was, zou het in de lijn der verwachting hebben gelegen dat de ondernemer dit type eetkamerstoelen (met de schuin geplaatste harde onderzijde van de poten) had afgeraden of er andere types beschermvoetjes onder had geadviseerd.

Dit type eetkamerstoelen zijn, zo ze zijn geleverd, ongeschikt om op een (nieuwe) Marmoleumvloer te gebruiken.

De indrukken rondom de eettafel bij de consument zullen na verloop van tijd verminderen maar niet meer volledig wegtrekken. De ontstane optische schade is min of meer permanent. De technische gebruikerskwaliteit van het Marmoleum is (nog) volledig volgens de daarvoor gehanteerde specificaties. De na de waarneming van de indrukken in het Marmoleum door de consument aangebrachte plastic stoeldoppen zijn eveneens (nog) onvoldoende om de indrukken van deze stoelen in het Marmoleum te voorkomen.

#### **Reactie consument op deskundigenrapport**

De consument heeft op het deskundigenrapport de volgende reactie gegeven: In aansluiting op hetgeen de deskundige schrijft over de marmoleum vloer, was de heer [consument] er niet van op de hoogte dat schuinstaande stoelpoten een afdruk in de vloer zouden kunnen

achterlaten. Als de heer [consument] dat had geweten en had geweten dat de onderzijde van de stoelpoten schuin was, dan had hij de stoelen natuurlijk niet gekocht. Tijdens het gesprek voorafgaand aan de aankoop van de stoelen heeft de heer [consument] met [ondernemer] besproken dat zij een marmoleum vloer hebben. [Ondernemer] heeft de heer [consument] bij het aangaan van de overeenkomst niet geïnformeerd c.q. gewaarschuwd wat het gevolg van de stoelpoten op de vloer zou kunnen zijn. [Ondernemer] heeft dan ook haar mededelingsplicht geschonden.

Zelfs al had [ondernemer] niet van de Marmoleum vloer geweten, dan heeft alsnog te gelden dat de door haar geleverde stoelen non-conform zijn. De heer [consument] had niet hoeven te verwachten dat er stoelen zouden worden geleverd waarbij de onderzijde van de poten schuin op de vloer zouden staan. Zeker gezien de druk die op de poten komt te staan als erop gezeten wordt, is het onlogisch dat deze druk niet wordt verdeeld over de gehele onderzijde van de poten, maar op maar een klein deel daarvan. Door stoelen te leveren waarbij er meer druk op een klein deel van de poten wordt uitgeoefend, heeft [ondernemer] het risico genomen dat de poten schade aan de vloer zouden kunnen toebrengen. Dat heeft niet alleen betrekking op een marmoleum vloer, maar dat zal ook gelden voor andere soorten vloeren. Er zullen meerdere vloeren zijn die indrukgevoelig zijn. Ook is te verwachten dat er door de druk op een klein deel van de stoelpoot eerder schade (bijvoorbeeld deuken en krassen) op andersoortige vloeren ontstaat. Aangezien [ondernemer] bij het aangaan van de overeenkomst niet heeft gewaarschuwd voor de mogelijk schade die zou kunnen ontstaan door de onderzijde van de stoelpoten, komt de schade voor haar rekening en risico.

De schade aan de vloer van de heer [consument] is volgens de deskundige permanent. Dit kan niet meer worden hersteld. De heer [ondernemer] baalt hier natuurlijk enorm van, omdat de vloer net nieuw is. Hij heeft deze op 18 en 19 november 2021 had laten plaatsen. Hij wil de vloer dan ook laten vervangen. De kosten van het herstel bedragen € 6.005,00.

De ondernemer heeft niet gereageerd op de bevindingen van de deskundige.

### **Overwegingen en beoordeling**

De bindend adviseur komt tot de volgende beoordeling.

De eerste vraag die beantwoord moet worden is of schade is ontstaan door toedoen van de ondernemer. Naar het oordeel van de bindend adviseur had de ondernemer aan de cliënt moeten vragen op wat voor soort vloer de zes stoelen komen te staan. Uit het rapport van de deskundige valt op te maken dat wanneer de consument zou hebben geantwoord dat het om een marmoleum-vloer gaat, bij de ondernemer een licht zou hebben moeten opgaan dat een marmoleum-vloer in combinatie met de 24 poten van zes stoelen [type] een indrukgevoeligheid kent. De ondernemer had zich dus moeten realiseren dat het oppervlak van de poten een zodanige afmeting had moeten hebben dat bij een belasting van circa 100 kg de druk zodanig zou worden beperkt dat de indrukgevoelige vloer het gewicht van de gebruiker zonder schade zou aan hebben gekund. Ook hadden nog zachte glijders van voldoende formaat aangebracht moeten zijn. De geleverde zaak beantwoordt niet aan de gesloten overeenkomst.

Het verwijt van ondernemer dat de klant zelf verantwoordelijk is om te kijken of meubels geschikt zijn voor zijn of haar vloer, wordt niet door de bindend adviseur gevolgd. De informatie waarop de bindend adviseur hierboven heeft gedomd is informatie die van de kant van de ondernemer aan de consument moet worden verschaft.

De volgende vraag is of de consument bijgedragen heeft aan het ontstaan van de schade, waardoor hem (een mate van) eigen schuld zou kunnen worden verweten. De bindend adviseur is van mening dat het in dit geval niet zo is. Na de levering in de maand oktober 2021 heeft de consument al in januari 2022 zijn klachten bij de ondernemer neergelegd. Op 5 mei 2022 heeft de consument, via zijn gemachtigde, een brief geschreven aan de ondernemer met de mededeling dat de stoelpoten, kort gezegd, scheef staan en dat er op de

marmoleum-vloer grote schade is ontstaan. Al eerder, op 21 februari 2022, zo deelde de gemachtigde van de consument mee, is de ondernemer in gebreke gesteld. De ondernemer heeft niet de moeite genomen daarop te reageren. De ophoop van de schade die door de poten van zes stoelen is veroorzaakt had naar het oordeel van de bindend adviseur veel eerder door de ondernemer voorkomen kunnen worden door sneller in te grijpen. De ondernemer heeft dat, hoewel indringend door de gemachtigde van de consument gewaarschuwd ("Het is dan ook in uw eigen belang dat u tijdig gehoor geeft aan voornoemde sommatie, bij gebreke waarvan ik namens cliënt zal overgaan tot het indienen van een klacht bij de Geschillencommissie.") niet gedaan. Bijgevolg dient de volledige schade voor zijn rekening te komen.

Deze is begroot op € 6005,-, door een deskundige (offerte [ander bedrijf] Omschrijving aantal e/h prijs eenh totaal Woonkamer / Keuken Marmoleum Concrete kleur 3872 60,00 m2 € 78,75 € 4.725,00 Incl. egaliseren en leggen. Slopen afvoeren 60,00 m2 € 10,50 € 630,00 Meubels verplaatsen intern in de woning verplaatsen 1,00 st € 650,00 € 650,00 Totaal € 6.005,-). De bindend adviseur volgt deze schadeberekening en is van oordeel dat het volledige bedrag door de ondernemer aan de consument ter zake van schadevergoeding moet worden betaald.

Blijkens de brief van 5 mei 2022 heeft de gemachtigde van de consument nakoming van de overeenkomst gevorderd. De ondernemer is op de uitnodiging om, hoewel de consument hem al diverse malen in de gelegenheid heeft gesteld om het gebrek aan de stoelen te verhelpen, niet ingegaan. Nu de ondernemer op dit punt in gebreke is zal hij alsnog overeenkomst moeten nakomen. Dat zal moeten gebeuren zoals de deskundige hierboven heeft beschreven om de stand van de stoelpoten binnen een termijn van twee weken na dagtekening van deze brief zodanig te verhelpen dat niet langer putten en krassen ontstaan en dat de poten niet langer schuin op de vloer staan.

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

### **Beslissing**

De ondernemer voert de volgende werkzaamheden uit: de stand van de stoelpoten binnen een termijn van drie weken na dagtekening van dit bindend advies zodanig verhelpen dat niet langer putten en krassen ontstaan en dat de poten niet langer schuin op de vloer staan.

Partijen treden binnen drie weken na heden in overleg voor het maken van nadere afspraken voor de uitvoering van deze werkzaamheden, waaronder eventuele (reële) (lever)termijnen. Partijen verlenen, aantoonbaar, over en weer medewerking aan de totstandkoming van afspraken en de uitvoering van het werk.

Worden deze door toedoen van de ondernemer overschreden, dan wordt de overeenkomst ontbonden. Het geleverde wordt dan binnen 4 weken na de ontbinding door de ondernemer teruggenomen, tegen gelijktijdige betaling van de koopsom aan de consument.

Aan de consument komt een vergoeding toe wegens geleden schade. Dit bedrag wordt bepaald op een door de ondernemer aan de consument te betalen bedrag van € 6.005,- .

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

De ondernemer is daarnaast behandelingskosten verschuldigd conform het tarief vermeld in het eerste bericht in het geschillensysteem.

Aldus beslist door de Stichting UitgesprokenZaak.nl, op 6 april 2023,

**BINDEND ADVIES**  
**Stichting UitgesprokenZaak.nl**

