

Spontaan afbreken tafelpoot na 2 jaar gebruik niet aannemelijk

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 14 maart 2023 heeft de deskundige, [deskundige] (hierna: de deskundige), een onderzoek verricht, waarvan op 15 maart 2023 een rapport is opgemaakt (hierna: het deskundigenrapport). 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 de koop en levering van een (glazen) eetkamertafel (hierna: de tafel) voor een bedrag van € 1.895,00 (inclusief btw). Dit bedrag is door de consument geheel aan de ondernemer voldaan. De levering van de tafel vond medio januari 2020 plaats. De consument heeft zijn klacht op 10 september 2022 aan de ondernemer voorgelegd.

Standpunt consument

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

“Een tafelpoot is losgekomen van het blad. Waardoor de tafel onbruikbaar is geworden. Volgens verkoper niet te repareren, hetgeen betekent dat het geheel een total loss is geworden.”

In een bij het (inleidend) vragenformulier behorende bijlage heeft de consument de klacht als volgt nader omschreven:

“Op 9 september 2022 is de klacht telefonisch gemeld aan [ondernemer]. Waarbij is duidelijk gemaakt dat na aanraking van een stoelpoot met de tafelpoot een krak hoorbaar was en de lijmverbinding een andere vorm aannam (...). Mijn echtgenoot die tegenover me zat voelde aan de tafelpoot en daarop viel deze spontaan op de grond. De bewering van [ondernemer] dat mijn vrouw tegen de tafel zou zijn gevallen klopt niet. Wat viel was de tafelpoot. Op 14 september deelde [ondernemer] mede dat e.e.a. was doorgegeven aan de fabrikant en dat die afwijzend reageerde (email van 14 sept.) en dat de tafel niet gerepareerd kon worden. [Ondernemer] adviseerde de verzekering in te schakelen hetgeen is gebeurd. De verzekeraar wees de claim af omdat “het aanschuiven van een stoel en de aanraking met de tafelpoot een alledaagse handeling is en derhalve niet onder de dekking valt (zie email verzekeraar van 30 september). Tot dat moment heeft [ondernemer] als verkoper haar aansprakelijkheid volgens Nederlands recht van zich afgeschoven en naar andere partijen verwezen. Na verder telefonisch verkeer is [ondernemer] uiteindelijk op 7 okt. Langs gekomen om de tafel te inspecteren en [ondernemer] zou nogmaals bezien of compensatie mogelijk was. Op 15 okt. werd ik in de auto gebeld dat [leverancier] niet wilde tegemoetkomen maar dat [ondernemer] als coulance een korting van 20% wilde geven op een nieuw bij [ondernemer] aan te schaffen tafel, mijn vrouw die bij mij in de auto aanwezig was werd hierover erg kwaad, wees het aanbod af en verbrak de verbinding. Vervolgens kreeg ik nog een brief van [ondernemer] dat ik voortdurend mijn versie van het gebeurde bij ieder vervolg contact heb gewijzigd en [ondernemer] mij aan mijn eerste versie wilde herinneren, bijzonder om dat daar geen sprake van is. (Zie ook mijn beschrijving van het gebeurde aan de verzekeraar). [Ondernemer] vergist zich in het vallen van de tafelpoot met het bewerkelijke vallen van mijn vrouw die gewoon tegenover mij zat. Ik vind het vervelend dat [ondernemer] zich zo opstelt, wij worden als leugenaars neergezet. Het zou [ondernemer] sieren als zij erkende dat zij weinig moeite heeft genomen om deze zaak op een volwassen wijze te benaderen en niet pas achteraf komen kijken en vervolgens met een aanbod beneden de maat zich hier vanaf maakt. De tafel voldoet niet wegens non-conformiteit en uit hoofde daarvan is de verkoper aansprakelijk.”

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

“Door financiële compensatie.”

Standpunt ondernemer

De ondernemer heeft in een bijlage bij het reactieformulier onder meer als volgt gereageerd:

“(..)

Het ongeluk / pech is uiteraard te betreuren.

Consument verkleint het ongeluk bij ieder (telefonisch) vervolg contact (struikelen en vallen wordt stoten; stoten wordt een tikje met de stoelpoot; etc.).

Voor het doen (uit-)breken van een 19 mm dik glazen blad is redelijk veel kracht / geweld noodzakelijk. Glasdelen / splinters zijn aan de stalen tafelpoot blijven vastzitten, hetgeen aangeeft dat de lijmverbinding deugdelijk was en zeker zo sterk als de materialen.

Consument is zoals bevestigd (30-09-22) door zijn verzekeraar verzekerd voor deze schade (slag, stoot, val) en kan de schade indien gewenst daar declareren.

(...)

Consument heeft nagelaten, zoals toegezegd, een materiaal gebrek of non-conformiteit aan te tonen. Mocht consument (of iemand anders namens hen) dit alsnog pogen dan behouden wij ons het recht voor een tegen-expertise te doen verrichten.

Deskundigenrapportage

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

“(...)

1. Onderzocht(e) product(en) en/of dienst(en)

Product(en): Glazen eetkamertafel

Afmetingen (...): 180 x 80 x 72 cm

Bekledingsstof (samenstelling/type): gelaagd glas

(...)

Merk/type/leverancier(s): [leverancier]

(...)

Eventuele nadere omschrijving (...): gelaagd glas, aluminium poten

(...)

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

Een tafelpoot is losgekomen van het blad. Waardoor de tafel onbruikbaar is geworden. Volgens verkoper niet te repareren, hetgeen betekent dat het geheel een total loss is geworden.

(...)

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

De aluminium poten zijn bevestigd aan rozet die aan het tafelblad is verlijmd. De verlijming van de rozet is d.m.v. een speciaal proces met UV-verlijming. De rozet - en daarmee de hele poot - is van tafelblad afgebroken. Over de oorzaak is onduidelijkheid. Echter, het is onmogelijk dat poot vanzelf afbreekt. Met andere woorden: er moet “iets” tegen de tafelpoot aangekomen zijn, waardoor poot is afgebroken van het glazen blad. Conclusie: Technisch gezien is het niet mogelijk dat poot spontaan kan afbreken en daarmee kan vastgesteld worden dat poot is afgebroken door invloeden van buitenaf.

4. Ernst van de klacht(en)

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

ernstig (...)

(...)

5. Herstel/vervangning

Is herstel technisch mogelijk? (...) nee

(...)

Zo nee, waarom niet? In principe zou er een nieuw tafelblad geleverd moeten worden, echter fabrikant kan exact zelfde blad niet meer leveren omdat dit model uit collectie is genomen.

(...)

Welke herstellkosten (consumentenprijs) zijn (bij benadering) met deze oplossing gemoeid en hoe zijn deze gespecificeerd(.)? € 2.195,00 zijn geheel nieuwe tafel.

(...)

Overwegingen en beoordeling

Het geschil

1. Partijen zijn een overeenkomst aangegaan, inhoudende de koop en levering van de tafel. Tussen partijen is in geschil of de tafel aan de overeenkomst beantwoordt als bedoeld in artikel 7:17 van het Burgerlijk Wetboek (hierna: BW). De consument stelt dat dit niet het geval is en maakt aanspraak op een financiële compensatie. Hij licht toe dat een stoel is aangeschoven, dat de stoel(poot) de tafelpoot raakte en dat die tafelpoot vervolgens is afgebroken. Volgens de consument leidt dat tot de conclusie dat de tafel niet heeft beantwoord aan de overeenkomst, omdat hij dat bij een normaal gebruik - ook niet ruim twee jaar na levering van de tafel - niet hoefde te verwachten. De ondernemer betwist op haar beurt dat sprake is van non-conformiteit. Zij voert - kort gezegd - aan dat de tafelpoot is afgebroken door druk/invloed van buitenaf en dat niet is aangetoond dat sprake is van een aan de ondernemer te verwijten of toe te rekenen gebrek van/aan de tafel.

Non-conformiteit?

2. In de eerste plaats zal moeten worden vastgesteld of de tafel voldoet aan wat de consument op grond van de (koop)overeenkomst mocht verwachten. Op grond van artikel 7:17 lid 1 BW moet de afgeleverde zaak (in dit geval de tafel) aan de overeenkomst beantwoorden. Volgens artikel 7:17 lid 2 BW beantwoordt een zaak niet aan de overeenkomst indien zij, 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 overeenkomst mocht verwachten. De koper mag verwachten dat de zaak de eigenschappen bezit, die voor een normaal gebruik daarvan nodig zijn en waarvan hij de aanwezigheid niet behoefde te betwijfelen, alsmede de eigenschappen die nodig zijn voor een bijzonder gebruik dat bij de overeenkomst is voorzien.

3. Vastgesteld wordt dat de deskundige op 14 maart 2023 ter plaatse is geweest om onderzoek te verrichten. Zijn bevindingen heeft hij neergelegd in het deskundigenrapport van 15 maart 2023. De motivering en conclusies van het deskundigenrapport zijn begrijpelijk en inzichtelijk. Bij gebreke van concrete aanwijzingen om te twijfelen aan de kundigheid van de deskundige of aan de zorgvuldigheid van het uitgevoerde onderzoek, gaat de bindend adviseur uit van de juistheid van het deskundigenrapport en neemt dit tot uitgangspunt bij de beoordeling. Dit geldt temeer, omdat partijen hier geen andersluidend rapport tegenover hebben gezet (artikel 12 lid 2 Reglement geschillenregeling wonen).

4. Op basis van de bevindingen van de deskundige concludeert de bindend adviseur dat het afbreken van de tafelpoot is veroorzaakt door druk/invloed van buitenaf en dat het niet aannemelijk is dat de oorzaak daarvan is gelegen in een gebrek in/aan de tafel. De deskundige heeft immers vastgesteld dat het technisch gezien onmogelijk is dat de tafelpoot spontaan is afgebroken en dat de tafelpoot dus is afgebroken door invloeden van buitenaf. Dat de tafel als zodanig ondeugdelijk is, vindt dan ook geen steun in het deskundigenrapport. Van een technisch gebrek dan wel andere gebreken aan de tafel is niet gebleken. Daar komt bij dat van de zijde van de consument geen enkel bewijs is overgelegd waaruit het tegendeel blijkt.

5. Het voorgaande leidt tot de slotsom dat het beroep van de consument op non-conformiteit niet slaagt. De ondernemer is niet tekortgeschoten in de nakoming van haar uit de (koop)overeenkomst voortvloeiende verplichtingen, zodat een financiële compensatie niet aan de orde is.

Conclusie

6. Alle feiten en overwegingen in aanmerking nemende, concludeert de bindend adviseur dat de klacht ongegrond is. Dit betekent dat de eis van de consument zal worden afgewezen.

7. De kosten van behandeling van dit geschil blijven voor rekening van de consument.

Beslissing

- De klacht is ongegrond;
- De eis wordt afgewezen;
- De kosten van behandeling van dit geschil blijven voor rekening van de consument.

Aldus beslist door de Stichting UitgesprokenZaak.nl, op 1 mei 2023,