

Vervanging onttwijdnd tapijt na foute klachtbeoordeling leverancier en ondernemer

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

Inhoud overeenkomst: tapijt bij oppervlakte van de vloer: 89,8 m2 Merk/leverancier(s): [leverancier].

Verkoopprijs per m2/m1*: € 98,00 /m1

De levering vond daadwerkelijk plaats.

De klacht is tijdig voorgelegd aan de ondernemer.

Standpunt consument

Samengevat luidt het standpunt van de consument als volgt:

Zoals in het vragenformulier is aangegeven, zijn de klachten eind augustus 2021 ontstaan. Daarvan is mondeling (telefonisch en door middel van een bezoek aan de winkel) melding gemaakt door [consument] bij [ondernemer]. [Ondernemer] heeft de klacht doorgespeeld aan [leverancier], de fabrikant/leverancier van de vloer. Dit heeft geleid tot een bezoek van een vertegenwoordiger van [leverancier] aan de woning van [consument]. De klacht is beoordeeld en daarvan is verslag uitgebracht aan [ondernemer] op 13 december 2021. Het heeft lange tijd geduurd voordat [ondernemer] het bericht van [leverancier] aan [consument] doorstuurde. Dat gebeurde uiteindelijk pas op 18 mei 2022. Voor [consument] werd toen pas duidelijk dat de klacht was afgewezen door [leverancier]. [Ondernemer] schaarde zich achter de bevindingen van [leverancier]. Het enige dat werd aangeboden was een nieuw beoordelingsmoment over twee jaar. Een andere oplossing is niet aangeboden en [consument], moest het daar verder mee doen.

Mondeling heeft [ondernemer] [consument] te verstaan gegeven diens klacht bij de Geschillencommissie in te kunnen dienen (lees: UitgesprokenZaak.nl). Dat is dan ook de reden waarom [consument] zijn klacht nu bij UitgesprokenZaak.nl heeft ingediend. Verdere communicatie bestaat er niet tussen partijen, anders dan de brief van [ondernemer] van 18 mei 2022 met bijlage (brief van 13 december 2021 van [leverancier]).

De consument eist vernieuwing van de vloerbedekking of het aankoopbedrag terug.

Standpunt ondernemer

Samengevat luidt het standpunt van de ondernemer als volgt:

Op 13 december 2021 heeft de ondernemer, in de persoon van [medewerker ondernemer], gereageerd op het verzoek van de consument om het tapijt [type tapijt] te beoordelen. De ondernemer constateert dat het tapijt in gebruik is vanaf juni 2021 en gelegd is op de 1^e verdieping en zolder en dat thans wordt gereclameerd over het pletten/verviltten van het bewuste tapijt. Omdat de pool, zo merkt de ondernemer op, enigszins indaalt op intensief gebruikte plaatsen lijkt het tapijt anders van tint. Het tapijt heeft een meer gesloten oppervlak gekregen dat het (dag)licht reflecteert. Het betreft hier een normaal gebruiksaspect voor tapijt in het algemeen. De consument mag niet verwachten dat gedurende de gehele gebruiksperiode alle poolpluizen in dezelfde stand blijven staan.

Wanneer regelmatig tegen de vleug in gestofzuigd wordt gaat de pool tijdelijk weer openstaan en komt de diepere kleur terug. Een analyse van de gehele bewuste productie wijst uit dat er tot op heden geen soortgelijke meldingen gedaan zijn. Er zijn geen fabrieks- of fabricagefouten geconstateerd. Op basis van de ervaringen ter plaatse en de genoemde feiten voelen wij ons niet aansprakelijk voor deze reglementering en wijzen wij deze dan ook af.

Deskundigenrapportage

De door de stichting ingeschakelde deskundige heeft, samengevat en voor zover relevant, het volgende vastgesteld en gerapporteerd: De datum van het bezoek van de deskundige aan de woning van de consument was 1 februari 2023.

De deskundige constateert het navolgende: het tapijt is van het type mouquette, dat wil zeggen dat het een open pool betreft. Het garen is een polyamide solution dyed. Een polyamide garen is een

zacht en sterk garen met een luxe uitstraling. Het sterke garen wil niet zeggen dat de pool gedurende het gebruik niet wat kan "inlopen" m.a.w. dat het wat platter kan worden. In het onderhavige geval is de klacht echter wel al gemeld na 2 maanden. Bij het onderzoek is vastgesteld dat er een bovenmatig aspectverlies heeft plaatsgevonden voor de tijd dat het tapijt in gebruik is (Foto 1 en 2) ten opzichte het niet gebruikt tapijt (Foto 3). Bij het onderzoek is geconstateerd dat de pooltoppen zijn gaan onttwijnen, uit elkaar draaien, en een compacte massa zijn gaan vormen (foto 4 60x vergroot). Van separate polen (foto 5 60x vergroot) is geen sprake meer. Dit is aan te merken als een productgebrek. Veelal worden dergelijke tapijten nog geheatset. Dit houdt in dat de pooltoppen in de productie worden verwarmd, waardoor het onttwijnen wordt tegengegaan. Bij het onderhavige tapijt is dit zeker niet het geval.

De deskundige constateert veilig dat de klachten op basis van een vaktechnische beoordeling ernstig zijn. Herstel of vervanging is volgens de deskundige niet mogelijk.

Het omschreven aspectverlies is onomkeerbaar en ook zeker niet terug te draaien door intensief stofzuigen, zoals is gesuggereerd. Geheel vervangen is volgens de deskundige de beste oplossing. De herstelkosten die met deze oplossing gemoeid zijn kunnen worden gespecificeerd als volgt: € 6.071,87 zijnde de aanschafprijs + 10% indexatie € 4.956,47. Verwijderen van tapijt € 10,00 /m² + stortkosten € 3,00 /m² totaal € 1.115,40

De ondernemer heeft niet meer op het deskundigenrapport gereageerd. De consument kan met de bevindingen van de deskundige akkoord gaan.

Overwegingen en beoordeling

De bindend adviseur komt op grond van het bovenstaande tot zijn volgende bindende advies. Het allereerste verweer van ondernemer te weten dat het gaat om een normaal gebruiksaspect voor tapijt in het algemeen en dat de consument niet mag verwachten dat gedurende de gehele gebruikperiode alle poolpluizen in dezelfde stand blijven staan, wordt door de bindend adviseur niet gevolgd. Uit het onderzoek van de deskundige blijkt dat de toppen zijn gaan onttwijnen, uit elkaar zijn gaan draaien en een compacte massa zijn gaan vormen, zodat van separate polen geen sprake meer is. In de ogen van de bindend adviseur beantwoordt de afgeleverde zaak niet aan de overeenkomst.

Ook de constatering van ondernemer dat een analyse van de gehele bewuste productie uitwijst dat er tot op heden geen soortgelijke meldingen gedaan zijn en dat er geen fabrieks- of fabricagefouten geconstateerd zijn, kan niet tot een ander oordeel leiden. Het gaat om de specifieke casus van deze consument en de deskundige heeft onweersproken vastgesteld dat daarin een niet meer herstelbare fout is opgetreden.

Nu herstel niet mogelijk is en gehele vervanging wel, zal door de bindend adviseur beoordeeld moeten worden of het vernieuwen van de vloerbedekking zoals door de consument is voorgesteld dan wel de terugbetaling van het aankoopbedrag (door ontbinding van de koopovereenkomst) de meest geschikte oplossing is. Ingevolge artikel 7:22 BW heeft de consument, als het afgeleverde niet aan de overeenkomst beantwoordt, bij een consumentenkoop de koper de bevoegdheid om de overeenkomst te ontbinden (tenzij de afwijking van het overeengekomene, gezien haar geringe betekenis, deze ontbinding met haar gevolgen niet rechtvaardigt) of de prijs te verminderen in evenredigheid met de mate van afwijking van het overeengekomene. Maar ingevolge lid 2 van genoemd art. 7:22 BW ontstaan de in lid 1 bedoelde bevoegdheden pas wanneer herstel en vervanging onmogelijk zijn of van de verkoper niet gevegd kunnen worden, dan wel de verkoper tekort is geschoten in een verplichting als bedoeld in artikel 7:21 lid 3 BW. Deze laatste bepaling houdt in dat de verkoper verplicht is 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.

Dat laatste is naar het oordeel van de bindend adviseur hier niet aan de orde. Verder is vervanging niet onmogelijk en kan deze wel van de ondernemer gevegd worden. Dus zal de ondernemer het tapijt geheel moeten vervangen en een deugdelijk nieuw exemplaar moeten leveren.

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 vervanging van het aan de consument geleverde tapijt zoals hierboven omschreven onder het kopje "Overeenkomst waarop het geschil betrekking heeft";

partijen treden binnen 2 weken na heden in overleg voor het maken van nadere afspraken voor de uitvoering van deze werkzaamheden, waaronder (reële) (lever/herstel)termijnen;

partijen verlenen over en weer, aantoonbaar, medewerking aan de totstandkoming van afspraken en de uitvoering van het werk. De ondernemer is gebonden aan de overeengekomen termijnen. 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 en de door de ontbinding ontstane en op grond van artikel 7:24 BW verschuldigde vergoeding van schade tezamen begroot op € 7.187,27 aan de zijde van de consument.

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 15 mei 2023,