

Relevante info marmoleumvloer niet aantoonbaar aan consument verstrekt

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.

De stichting heeft kennisgenomen van de door partijen ingebrachte stukken.

Gezien de aard van het geschil was de inschakeling van een deskundige niet nodig.

Na uitwisseling van de stukken achtte de bindend adviseur een mondelinge behandeling via videoconferentie niet noodzakelijk, omdat hij voldoende geïnformeerd was en partijen voldoende gelegenheid hebben gehad hun standpunten naar voren te brengen.

Overeenkomst waarop het geschil betrekking heeft

De overeenkomst betreft, samengevat weergegeven en voor zover hier van belang, het leveren en leggen van een marmoleum vloer.

Standpunt consument

De consument heeft in het inleidend formulier haar klacht als volgt geformuleerd:

“Er zijn (ondanks beschermingsmateriaal onder poten) beschadigingen in het marmoleum gekomen die volgens de verkoper en de leverancier te maken hebben met mijn puntige meubels die niet geschikt voor de vloer zouden zijn. Ik ben door verkoper niet ingelicht welke meubels je wel of niet op de vloer mag zetten, welke poten een meubel zou moeten hebben en welk gewicht hieraan gekoppeld is. Er is mij ook niet gevraagd welke meubels ik heb zodat ik daarop mijn keuze zou hebben kunnen bepalen om wel of geen marmoleum te nemen. Op de website van verkoper en leverancier staat dat marmoleum een sterke vloer is maar geen enkele informatie over welke meubels niet geschikt zijn voor marmoleum of over puntbelastbaarheid. Ik ben van mening dat de verkoper een meldingsplicht heeft om mij deze informatie te geven. Ik heb als consument onderzoek gedaan op de websites maar dus geen info gevonden over deze nadelen van meubels op deze vloer. Deze informatie had ik als consument willen weten zodat ik op basis van die informatie mijn keuze had kunnen maken. Ik had dan zeker niet voor marmoleum gekozen. En had ik nu ook geen vloer met beschadigingen gehad. Ik heb de verkoper gevraagd waarom zij deze informatie niet heeft gegeven of waarom ze mij niet gevraagd heeft welke meubels ik heb. Zij geeft aan dit een schending van privacy te vinden en daarom dit niet gevraagd heeft. Later gaf de verkoopster aan dat het nu mijn woord tegen die van haar en haar echtgenoot is wat betreft de voorlichting. Ik heb ieder bezoek aan de winkel een persoon meegenomen die kan verklaren dat er geen informatie is gegeven over meubels of belastbaarheid van de vloer.”

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

“Ik wens dat de verkoper erkent dat hij niet aan de meldingsplicht heeft voldaan waardoor ik nu beschadigingen in mijn vloer heb. Graag zie ik hiervoor of een nieuwe vloer, mijn geld terug of een financiële tegemoetkoming.”

Standpunt ondernemer

De ondernemer heeft als volgt gereageerd:

“Laten we vooropstellen dat dit voor beiden partijen vervelend is en voor [consument] al helemaal. Mevrouw is niet tevreden over de vloer, de keuze voor de marmoleum is geheel door haar zelf genomen, ze wist wat marmoleum inhield omdat ze dit op haar werk ook heeft liggen en ze heeft zelf gezegd dat ‘t tegen een stoot kan. Mevrouw heeft zelf ons niet ingelicht dat haar meubels taps-puntig toelopen en dat haar bankpoten op een strijkbout vorm lijkt en niet breder zijn dan 3 cm en op een punt uitlopen. Eén bank poot is zelfs verschoven (zie foto)

Wij kunnen ons dan ook niet vinden in dat wij geen goede vloer hebben geleverd en ook niet dat wij Mevrouw niet goed hebben geïnformeerd.”

Overwegingen en beoordeling

1. Tussen partijen is niet in geschil – en dit vindt ook steun in de overgelegde foto's – dat de nieuwe marmoleum vloer is beschadigd door de (poten van de) meubels van de consument.

2. De stellingen van de consument komen erop neer dat de ondernemer haar niet adequaat heeft geïnformeerd, in het bijzonder over het effect van (de poten van) meubels op de marmoleum vloer.
3. De overeenkomst tussen partijen betreft – voor zover hier van belang – een overeenkomst van consumentenkoop, als bedoeld in artikel 7:5 lid 1 BW. Artikel 6:230I BW is van toepassing op overeenkomsten tussen een handelaar en een consument die zijn gesloten anders dan op afstand (bijvoorbeeld via een website) of buiten de verkoopruimte (bijvoorbeeld door middel van colportage). Bij of voorafgaand aan het sluiten van een dergelijke overeenkomst moet de handelaar op grond van dat artikel, ter bescherming van de betreffende consument, bepaalde informatie aan de betreffende consument verstrekken. De handelaar moet gemotiveerd stellen en onderbouwen dat deze informatie aan de betreffende consument is verstrekt.
4. Op grond van artikel 6:230I aanhef en onder a BW dient de verkopende partij de voornaamste kenmerken van de te verkopen zaken bij of voorafgaand aan de koop te verstrekken. Dat omvat in dit geval naar het oordeel van de bindend adviseur ook informatie over de vraag hoe slijtvast en krasbestendig een vloer is en in hoeverre deze dus bestand is tegen inwerking van buitenaf, bijvoorbeeld door meubels.
5. De ondernemer voert aan dat deze informatie voorafgaand aan de koop is gegeven. De consument betwist dit. Het ligt op de weg van de ondernemer om zijn stellingen op dit punt voldoende te onderbouwen. Daarin is hij niet geslaagd. Uit het dossier blijkt niet dat de ondernemer op dit punt enige schriftelijke informatie heeft verstrekt. Voor zover de ondernemer stelt dat de informatie mondeling is verstrekt wordt overwogen dat onvoldoende duidelijk is geworden welke informatie dan precies zou zijn verstrekt en op welk moment dat zou zijn gebeurd.
6. Dit betekent dat ervan uit moet worden gegaan dat de bedoelde informatie niet is verstrekt, zodat de ondernemer zijn verplichtingen niet is nagekomen.
7. De klacht van de consument is gegrond.
8. De ondernemer zal worden opgedragen tot herstel of – indien herstel niet mogelijk is – vervanging van de vloer over te gaan. Indien de ondernemer niet of niet tijdig tot herstel of vervanging overgaat, kan de consument de overeenkomst ontbinden.
9. Gelet op de uitkomst van deze zaak dient de ondernemer ook het door de consument betaalde klachtgeld (€ 175,00) te vergoeden.

Beslissing

- De klacht is gegrond.
- De ondernemer dient tot herstel of – als herstel niet mogelijk is – vervanging van de vloer over te gaan.
- Partijen maken binnen 4 weken na heden afspraken over de werkzaamheden, onder meer over de termijnen.
- Indien de ondernemer niet of niet binnen de afgesproken termijnen tot herstel of vervanging overgaat, kan de consument de overeenkomst ontbinden.
- De ondernemer betaalt binnen 4 weken na heden een bedrag van € 175,00 aan de consument wegens het vergoeden van klachtgeld.
- Het meer of anders gevraagde wordt afgewezen.

Aldus beslist door de Stichting UitgesprokenZaak.nl, op 4 juli 2023,