

Verkeerde kleur en toch verwerkte plint toch verantwoordelijkheid 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.

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.

Overeenkomst waarop het geschil betrekking heeft

Datum overeenkomst: 13 oktober 2020 (datum orderbevestiging).

Inhoud overeenkomst: De ondernemer heeft zich jegens de consument verplicht tot het leveren en leggen in de woonkamer op de begane grond van een zwevend gelegde houten vloer met een oppervlakte van 54 m², het plaatsen van vier profielen en het leggen van 28m aan hoge plint, zulks tegen betaling aan de ondernemer door de consument van een bedrag van euro 5.310,45.

De levering vond plaats op 29 oktober 2020.

De klacht is op 30 oktober 2020 voorgelegd aan de ondernemer.

Het gehele bedrag is door de consument aan de ondernemer voldaan.

Het geschil beperkt zich tot de geleverde en geplaatste plinten.

Standpunt consument

Samengevat luidt het standpunt van de consument als volgt:

De consument heeft in de kleur RAL9010 voorgelakte plinten besteld. De consument had juist deze plinten besteld omdat in de productomschrijving van de ondernemer wordt vermeld dat "Sfeerplinten 1 x zijn voorgegrond en 1 x zijn voorgelakt RAL9010 zodat de plinten in veel gevallen direct als eindproduct gebruikt kunnen worden". Hij is er dan ook van uitgegaan dat de plinten niet meer geschilderd hoefden te worden en dat is hem ook door de verkoper medegedeeld. De stickers op de drie pakketten waarin plinten werden bezorgd vermeldden dat plinten in de kleur RAL9010 zijn voorgelakt. Na de plaatsing van plinten bleek dat deze niet allemaal waren voorgelakt in de kleur RAL9010. Om de plinten in dezelfde kleur te brengen heeft de consument de plinten moeten laten schilderen. De kosten van dit schilderwerk groot euro 200,- dienen voor rekening van de ondernemer te komen.

Standpunt ondernemer

Samengevat luidt het standpunt van de ondernemer als volgt:

Het is een fout van de ondernemer dat er plinten in de kleur RAL9010 en RAL9016 zijn geleverd. Bij de aflevering had de consument de zending echter moeten controleren op juistheid, compleetheid en beschadiging. Op de pakbon van de transporteur is de zending (de bindend adviseur begrijpt: door de consument) afgetekend voor compleet en juist. Het kleurverschil is niet groot, de legger heeft het bij plaatsing ook niet gezien en de consument ook niet anders had het nog kunnen worden opgelost. Het is bovendien normaal dat dit soort plinten nog geleverd moet worden, ze zijn slechts voorgelakt en in de artikelomschrijving staat duidelijk dat de plinten nog moeten worden afgelakt. Het is niet redelijk om de kosten van het aflakken dan volledig bij de ondernemer te leggen.

De ondernemer heeft aan de consument ter finale kwijting aangeboden de kosten van het aflakken te delen in die zin dat de ondernemer aan de consument euro 100,- betaalt.

Overwegingen en beoordeling

Op basis van de overgelegde stukken overweegt de bindend adviseur als volgt. De overeenkomst tussen de consument en de ondernemer houdt de koop in van een vloer, profielen en plinten en de opdracht tot plaatsing daarvan door een 'legger' van de ondernemer. Het onderhavige geschil beperkt zich tot de gekochte en geleverde plinten. Dat betekent dat op dat geschil de regels van consumentenkoop van toepassing zijn. Die regels staan in Boek 7 van het Burgerlijk Wetboek (BW). Tussen partijen staat vast dat niet alle geleverde plinten waren voorgelakt in de door de consument bestelde kleur RAL9010.

Dan rijst de vraag of dat betekent dat de plinten niet de eigenschappen bezaten die de consument op basis van de overeenkomst mocht verwachten. Op grond van het bepaalde in artikel 7:24 BW heeft de consument in zo'n geval immers jegens de ondernemer recht op schadevergoeding overeenkomstig

de bepalingen voor toerekenbare tekortkoming ("wanprestatie") in de afdelingen 9 en 10 van titel 1 van Boek 6 BW.

De ondernemer stelt, door erop te wijzen dat - samengevat - dergelijke plinten altijd moeten worden afgelakt, dat de plinten, ook al waren ze niet allemaal in de kleur RAL9010 voorgelakt, toch de eigenschappen bezaten die de consument mocht verwachten. Die stelling gaat niet op: op de orderbevestiging staat vermeld met betrekking tot de plinten "Artikelnummer (...) 16034 MDF Moderne plint 120x18 voorgelakt RAL9010". Dat artikel- en kleurnummer wordt ook vermeld op de stickers op de drie pakketten waarin de plinten werden afgeleverd. Bovendien vermeldt de site van de ondernemer blijkens het door de consument overgelegde screenshot inderdaad "Sfeerplinten 1 x zijn voorgegrond en 1 x zijn voorgelakt RAL9010 zodat de plinten in veel gevallen direct als eindproduct gebruikt kunnen worden". Gelet op deze aan de ondernemer toe te rekenen uitingen is het zonder nadere toelichting, welke ontbreekt, dan ook niet begrijpelijk hoe de consument op basis van die uitingen niet mocht verwachten dat de te leveren plinten in de kleur RAL9010 zouden zijn voorgelakt. Kortom, de plinten hadden niet de eigenschappen die de consument mocht verwachten en dat betekent dat de consument in beginsel recht heeft op schadevergoeding overeenkomstig de regels voor wanprestatie.

Vast staat dat de ondernemer zijn verbintenis niet meer kan nakomen: de ondernemer heeft zelf al aangegeven dat hij er niets meer aan kan doen omdat de plinten al zijn aangebracht. Dat betekent dat de ondernemer op grond van artikel 6:74 BW verplicht is de schade die de consument door de tekortkoming leidt te vergoeden, tenzij de tekortkoming de ondernemer niet kan worden toegerekend. Deze tekortkoming kan de ondernemer worden toegerekend nu zij te wijten is aan zijn schuld: de ondernemer heeft zelf toegegeven dat de hij een fout heeft gemaakt (artikel 6:75 BW).

Met zijn tweede stelling beroept de ondernemer zich op eigen schuld van de consument (artikel 6:101 BW). Hij stelt - kort gezegd - dat de schade die de consument heeft geleden mede het gevolg is van een omstandigheid die aan de consument kan worden toegerekend, namelijk de omstandigheid dat de consument de kleur van de plinten niet heeft gecontroleerd terwijl hij dat wel had behoren te doen. Ook die stelling slaagt niet. De consument mocht zich - voor zover hier van belang - beperken tot de controle van de gegevens op de stickers op de verpakkingen, schade aan de verpakkingen en het aantal afgeleverde meters plint. Van de consument kan niet worden verwacht dat hij bij de aflevering van dergelijke pakketten met plinten (en vloerdelen en profielen) in het bijzijn van de transporteur alle pakketten opent en de gehele inhoud van die pakketten op juistheid controleert. De CBW-voorwaarden die in de orderbevestiging van toepassing zijn verklaard verplichten de consument ook niet tot een verdergaande inspectie bij aflevering. Weliswaar vermelden de Randvoorwaarden Legopdracht LAB21 dat het te verwerken materiaal voor de verwerking op zichtbare gebreken moet worden gecontroleerd, maar de e-mail van de legdienst van de ondernemer aan de consument van 29 september 2020 vermeldt nu juist als belangrijk instructie aan de consument dat de vloer moet acclimatiseren en dat de pakken in dat kader *ongeopend* op de vloer moeten worden geplaatst. Die instructies lijken tegenstrijdig en zijn ten minste onduidelijk. Bovendien heeft ook de (professionele) legger van de ondernemer het kleurverschil voor verwerking niet waargenomen waardoor het weinig aannemelijk is dat de consument dat verschil wel had opgemerkt, had hij de pakketten bij aflevering geopend. Er is dan ook geen aanleiding de vergoedingsplicht van de ondernemer te verminderen.

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

Aan de consument komt een vergoeding toe wegens geleden schade. Naar redelijkheid en billijkheid wordt deze bepaald op een bedrag gelijk aan de door de consument gemaakte - door de ondernemer niet betwiste - kosten voor het schilderwerk aan de plinten, derhalve op een door de ondernemer aan de consument te betalen bedrag van € 200,-.

De ondernemer vergoedt bovendien de door de consument aan de stichting betaalde behandelingskosten ad € 175,- aan de consument.

Betaling van de verschuldigde bedragen vindt plaats binnen 4 weken na datum bindend advies.

Aldus beslist door de Stichting UitgesprokenZaak.nl, op 21 juli 2021,