

Ondernemer moet betere glijdoppen stoelen leveren om schade PVC-vloer te voorkomen

### **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 door de stichting ingeschakelde deskundige, [deskundige] (hierna: de deskundige), heeft op 29 februari 2024 in het bijzijn van partijen een onderzoek verricht. De bevindingen zijn neergelegd in een schriftelijk rapport van 29 februari 2024 (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**

Partijen hebben op 10 juni 2022 een overeenkomst met elkaar gesloten, waarbij de consument voor een bedrag van € 3.096,-- inclusief BTW zes eetkamerstoelen van het merk [merk] (type [type]) van de ondernemer gekocht heeft. De stoelen zijn op 23 september 2022 geleverd. Op 3 oktober 2022 heeft de consument haar klacht over de eetkamerstoelen voorgelegd aan de ondernemer. De consument heeft de overeengekomen prijs voor de eetkamerstoelen volledig voldaan.

### **Standpunt consument**

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

‘Op 22 september 2022 heeft cliënt bij de ondernemer zes maal de [merk en type] eetkamerstoel gekocht voor een bedrag ad € 3.096,-.

Nadat cliënt enige tijd gebruik heeft gemaakt van deze eetkamerstoelen heeft cliënt tot zijn verbazing geconstateerd dat deze eetkamerstoelen beschadigingen veroorzaken aan de PVC-vloer van cliënt. Cliënt is namelijk door de ondernemer geadviseerd om dergelijke stoelen aan te schaffen bij een PVC-vloer. Dat deze beschadigingen het gevolg zijn van het gebruik van de stoelen is nader vastgesteld in het expertiserapport van [extern expertisebureau] d.d. 29 november 2022.

Ondanks dat cliënt én zijn verzekeraar [verzekeraar] deze klachten meermaals bij de ondernemer neergelegd hebben zijn de klachten niet door de ondernemer verholpen.

Op basis van het bovenstaande stelt cliënt zich op het standpunt dat er sprake is van non-conformiteit zoals bedoeld in artikel 7:17 van het Burgerlijk Wetboek’

Op de vraag hoe de consument het geschil opgelost wenst te zien, is als volgt geantwoord:

‘Cliënt wens herstel van de producten, dan wel vervanging van de producten. Op grond van artikel 7:21 van het Burgerlijk Wetboek is de ondernemer hiertoe verplicht.’

In haar reactie op het deskundigenrapport omschrijft de consument de gewenste oplossing als volgt:

‘Cliënten eisen niet van [ondernemer] dat zij het gehele aankoopbedrag terugstorten, ofwel dat [ondernemer] andere stoelen levert. Cliënten eisen slechts dat er deugdelijke viltoppen worden geleverd die daadwerkelijk in staat zijn om krassen te voorkomen. Het leveren van dezelfde doppen volstaat daarbij uiteraard niet. De huidige viltoppen zijn namelijk erg hard en slechts 1 cm dik. Dit verzoek komt overeen met het advies uit het expertiserapport van [extern expertisebureau].’

### **Standpunt ondernemer**

De ondernemer heeft in haar reactie, voor zover relevant, het volgende geschreven:

‘Er zitten onder de poten af fabriek doppen onder met geïntegreerd vilt. Dit moet voldoende bescherming bieden voor het schuiven met meubels. Echter indien er wordt geschoven met gewicht op, dus blijven zitten en dan schuiven met de stoelen, komt er veel druk op de poten. Dan ontstaat de schade door verkeerd gebruik van de meubels en daarvoor kunnen wij niet aansprakelijk worden gesteld. Het zou daarnaast ook aan de kwaliteit van de PVC-vloer kunnen liggen. Naar onze mening is er geen gebrek aan de door ons geleverde producten.’

### **Deskundigenrapportage**

De deskundige heeft de klacht van de consument als opvallend gekwalificeerd. Verder heeft de deskundige, voor zover relevant, het volgende vastgesteld en gerapporteerd:

#### **'3. Vaktechnische beoordeling product/dienst en klacht(en)**

Vilt onderaan de stoelpoten geeft krassen op toplaag PVC-vloer.'

En

#### **'7. Nadere toelichting**

Eventuele nadere toelichting op uw rapport. De eetkamerstoelen zijn af fabriek voorzien van vilttoppen, geschikt voor harde vloeren. Deze vilttoppen, het metaal van de stoelpoten raakt de vloer niet, veroorzaken krassen op de toplaag van de PVC-vloer. De fabrikant herkent de klacht niet. Op de vloer, uit 2017, zijn ook andere krassen zichtbaar. Bijvoorbeeld die van de tafelpoot. De consument gaf aan dat de huidige PVC-vloer niet meer leverbaar is. De consument vertelde dat de fabrikant de toplaag heeft aangepast.'

In aanloop naar deze procedure heeft de verzekeringstussenpersoon van de consument de heer [externe expert] van [extern expertisebureau] opdracht gegeven om onderzoek te doen naar de schade aan de vloer. Dit onderzoek heeft plaatsgevonden op 24 november 2022. [Externe expert] heeft zijn bevindingen neergelegd in een schriftelijk rapport van 29 november 2022. In het rapport staat onder andere:

'Wij hebben de situatie ter plaatse beoordeeld. Aan de stoelen zelf kunnen wij geen onregelmatigheden bemerken. We zagen op de PVC-vloer beschadigingen in de toplaag, op de plaatsen waar de stoelen gebruikt worden. Deze beschadigingen zijn ontstaan door het schuiven met de stoelen over de PVC-vloer.

Volgens uw verzekerde zou op advies van firma [ondernemer] gekozen zijn voor vilttoppen, juist omdat verzekerde een PVC-vloer heeft, Het vilt onder de doppen is vrij dun en de poten smal, terwijl de stoelen relatief zwaar zijn. Hierdoor is al snel sprake van puntbelasting in de PVC-vloer.

Wanneer gebruik wordt gemaakt van steviger/dikker vilt, of een ander soort bescherming, dan is de kans op beschadigingen kleiner.

Preventiemaatregelen: We hebben uw verzekerde geadviseerd om de stoelen te voorzien van andere vloerglijders.'

### **Overwegingen en beoordeling**

#### *Juridisch kader*

Partijen hebben een overeenkomst gesloten, op grond waarvan de ondernemer tegen betaling van een koopprijs van € 3.096, -- inclusief BTW zes eetkamerstoelen heeft geleverd.

In dit geval is sprake van een consumentenkoop als bedoeld in artikel 7:5 BW. De consument heeft de eetkamerstoelen namelijk als particulier gekocht van de ondernemer, die daarbij handelde in de uitoefening van haar bedrijf. Dit staat tussen partijen ook niet ter discussie.

Wanneer een verkoper een gebrekkige (non-conforme) zaak aflevert, dan kan de koper op grond van artikel 7:21 lid 1 BW in beginsel aflevering van het ontbrekende (sub a), herstel van de afgeleverde zaak (sub b) of vervanging van de afgeleverde zaak (sub c) eisen. Uit lid 2 volgt dat de verkoper de verplichtingen van lid 1 kosteloos moet verrichten. In lid 3 staat dat de verkoper dit ook binnen een redelijke termijn moet doen en zonder ernstige overlast voor de koper. Het recht op herstel (art. 7:21 lid 1 onder b BW) en vervanging (art. 7:21 lid 1 onder c BW) zijn voor de consumentenkoop in de leden 4 en 5 uitgewerkt: aan de koper komt alleen dan geen herstel of vervanging toe, indien herstel of vervanging onmogelijk is of niet van de verkoper kan worden geleverd (lid 4). Dat laatste is – kort gezegd – het geval indien de kosten van herstel of vervanging in geen verhouding staan tot de kosten die uitoefening van de alternatieve sanctie (herstel indien voor vervanging gekozen was, of omgekeerd) voor de verkoper veroorzaakt (lid 5).

Een zaak beantwoordt volgens het tweede lid van artikel 7:17 BW niet aan de overeenkomst (is non-conform) als zij, mede gelet op de aard van de zaak en de mededelingen die de verkoper over de zaak heeft gedaan, op het moment van aflevering 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 hoefde te betwijfelen.

#### *Non-conformiteit*

De eerste vraag die moet worden beantwoord, is of de eetkamerstoelen de eigenschappen bezitten die de consument op grond van de overeenkomst mocht verwachten.

De consument stelt dat in haar woning een PVC-vloer van een hoge prijsklasse ligt, die geschikt is voor kantoren/intensief gebruik en bovendien rolstoelbestendig is. Volgens de consument wist de ondernemer dit, omdat zij de ondernemer daar voor het sluiten van de koopovereenkomst uitdrukkelijk van op de hoogte heeft gebracht. De consument stelt dat de ondernemer geadviseerd heeft om de eetkamerstoelen van het merk [merk en type] aan te schaffen, omdat die geschikt zouden zijn voor de PVC-vloer. Desondanks ontstaan krassen in de vloer bij normaal gebruik van de stoelen, wat volgens de consument maakt dat de geleverde stoelen gebrekkig (non-conform) zijn.

Volgens de ondernemer zijn de stoelen niet gebrekkig. Zij voert aan dat de stoelpoten af fabriek voorzien zijn van doppen met geïntegreerd vilt, wat voldoende bescherming zou moeten bieden tegen beschadigingen van de vloer door het schuiven met meubels. De ondernemer stelt dat pas schade ontstaat als men op de stoelen blijft zitten tijdens het verschuiven ervan. Dit kwalificeert volgens de ondernemer als verkeerd gebruik. Voor de schadelijke gevolgen daarvan is zij niet aansprakelijk, aldus de ondernemer. Hierbij tekent de ondernemer aan dat de schade ook te maken kan hebben met de kwaliteit van de PVC-vloer.

De bindend adviseur overweegt dat de consument onweersproken heeft gesteld dat zij de ondernemer voor het sluiten van de koopovereenkomst geïnformeerd heeft over de soort vloer in haar woning, en dat de ondernemer haar daarom de aanschaf van de eetkamerstoelen van [merk en type] heeft geadviseerd. Verder staat op basis van het deskundigenrapport vast dat de poten van de stoelen krassen veroorzaken in de vloer.

De consument heeft gemotiveerd betwist dat de schade veroorzaakt wordt door verkeerd gebruik, zoals de ondernemer stelt. Zij heeft in dit verband verwezen naar de inhoud van het deskundigenrapport van [extern expertisebureau]. Daarin staat dat al snel sprake is van puntbelasting op de PVC-vloer doordat het vilt onder de doppen van de stoelen vrij dun is en de poten smal, terwijl de stoelen relatief zwaar zijn. In het licht hiervan heeft de ondernemer onvoldoende onderbouwd dat de schade aan de vloer ontstaan is door verkeerd gebruik. Ook haar andere stelling, die erop neerkomt dat de schade te maken heeft met de kwaliteit van de vloer, is door de ondernemer niet concreet gemaakt en onderbouwd, bijvoorbeeld aan de hand van een eigen deskundigenrapport.

De bindend adviseur leidt uit het deskundigenrapport van [extern expertisebureau] af dat de schade aan de vloer verband houdt met de producteigenschappen van de stoelen, namelijk het feit dat de poten van de stoelen voorzien zijn van dun beschermvilt bij relatief zware stoelen met smalle poten. Nu de koopovereenkomst tussen partijen anders dan op afstand (bijvoorbeeld via een website) of buiten de verkoopruimte (bijvoorbeeld door middel van colportage) tot stand is gekomen, is de ondernemer op grond van artikel 6:230I, aanhef en onder a, BW gehouden om de voornaamste kenmerken van de te verkopen zaken bij of voorafgaand aan de koop te verstrekken. Naar het oordeel van de bindend adviseur omvat dat in dit geval ook informatie over de vraag of en in hoeverre de eetkamerstoelen inwerken op PVC-vloeren, zeker nu vaststaat dat de ondernemer voor het sluiten van de koopovereenkomst uitdrukkelijk gewezen heeft op het feit dat haar woning voorzien is van een PVC-vloer.

De consument heeft haar beslissing om te contracteren met de ondernemer gebaseerd op de verwachting dat (de poten van) de stoelen geschikt zijn om te gebruiken op een PVC-vloer, en dus geen schade aan die vloer zullen veroorzaken. De ondernemer heeft met het schenden van haar informatieplicht (mogelijk onbedoeld) nagelaten om deze verwachtingen te corrigeren. Daarmee voldoen de stoelen niet aan de verwachtingen die de consument op grond van de koopovereenkomst mocht verwachten, zodat sprake is van non-conformiteit.

*Vervanging vloerglijders*

De consument heeft gevraagd om vervanging van de vloerglijders. Uit het deskundigenrapport volgt dat vervanging van de vloerglijders mogelijk is. Gesteld noch gebleken is dat vervanging in de gegeven omstandigheden niet van de ondernemer kan worden geveerd. Gelet op wat hiervoor is overwogen, kan de consument tegenover de ondernemer dan ook aanspraak maken op vervanging van de vloerglijders. Daarbij dient de ondernemer niet alleen kosteloos nieuwe vloerglijders te leveren, maar moet zij ook kosteloos zorgdragen voor de werkzaamheden die zijn gemoeid met de demontage en montage, aangezien deze werkzaamheden in rechtstreeks verband staan met de non-conformiteit van het geleverde product.

*De kosten van behandeling*

Alle feiten en overwegingen in aanmerking nemende concludeert de bindend adviseur dat de klacht gegrond is. Daarom moeten de kosten van behandeling (€ 250,--) door de ondernemer worden vergoed.

**Beslissing**

De bindend adviseur:

- verklaart de klacht gegrond;
- bepaalt dat de ondernemer de volgende werkzaamheden uitvoert: kosteloze vervanging van de vloerglijders van de zes eetkamerstoelen door andere vloerglijders, waarmee de kans op schade aan de vloer zoveel mogelijk beperkt wordt. Partijen treden binnen 2 weken na de datum van dit bindend advies 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. Wordt de vervanging door toedoen van de ondernemer niet of niet binnen de afgesproken termijn uitgevoerd, dan heeft de consument recht op een vervangende schadevergoeding. Dit bedrag wordt naar redelijkheid en billijkheid vastgesteld op een door de ondernemer aan de consument te betalen bedrag van € 75.-
- de ondernemer dient binnen vier weken na de datum van dit bindend advies aan de consument te betalen:
  - ✓ € 250,-- wegens kosten behandeling.
- de ondernemer is daarnaast behandelingskosten verschuldigd conform het tarief vermeld in het eerste bericht in het geschillensysteem.
- de ondernemer is gebonden aan de overeengekomen termijnen.

Aldus beslist door de Stichting UitgesprokenZaak.nl, op 23 juli 2024,