

Staal niet representatief voor geleverde traptreden: vervanging

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 13 juni 2024 in het bijzijn van partijen een onderzoek verricht. De deskundige heeft zijn bevindingen neergelegd in een schriftelijk rapport van 1 juli 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 13 september 2022 een overeenkomst met elkaar gesloten, op grond waarvan de ondernemer tegen betaling van een totaalbedrag van € 2.900,01 inclusief BTW eikenhouten (fineer) traptreden zou leveren en plaatsen. De traptreden zijn op 28 november 2022 geleverd en geplaatst. Diezelfde dag heeft de consument bij de ondernemer geklaagd over de sortering van de traptreden. De consument heeft de overeengekomen prijs voor de levering en plaatsing van de traptreden volledig voldaan.

Standpunt consument

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

'De geleverde/ geplaatste eikenhouten (fineer) traptreden zijn zeer rustiek gesorteerd, de trap vormt daarom geen mooi geheel, oogt onrustig en past niet bij onze houten vloer. Onze eikenhouten vloer is juist heel rustig gesorteerd. Dit is niet besproken tijdens de verkoop. Tijdens de verkoop hebben we geen optie / suggestie gekregen om een andere keuze te maken dan wel bij te betalen voor een rustige sortering. Ook is niet besproken dat deze sortering af zou kunnen wijken van onze vloer. Het getoonde staal en sample gaven ook geen indicatie dat sortering van de treden erg af zou kunnen wijken; integendeel, deze bevestigden juist dat dit goed bij onze rustig gesorteerde houten vloer zou passen.'

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

'Een kosteloze vervanging van de 13 zeer rustiek gesorteerde treden'

Standpunt ondernemer

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

'De klant vindt dat de trap te veel noesten heeft. Haar vloer heeft namelijk geen noest. Dit is tijdens de verkoop niet besproken, dat de trap zonder noesten moest wezen. Maar dat de kleur van de vloer wel overeen moest komen. Vandaar de kleurstaal die wij hebben verzonden aan de klant, dit betreft alleen een kleurindicatie en wordt ook bij het verzonden vermeld aan de klant..'

en

'Zoals vastgelegd op onze orderbevestiging heeft de klant Rustiek besteld en dit is ook door ons zo geleverd.'

Deskundigenrapportage

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

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

Ter discussie staat de geleverde sortering van het hout/fineer van de treden van de traprenovatie.

Inleiding

Er zijn verschillende sorteringen in eikenhout te onderscheiden; te weten 1e-sortering waarbij kleine noesten tot 1 cm zijn toegestaan en geen spint. A-sortering waarbij noesten tot ca. 3½ cm zijn toegestaan en geen spint. A/B-sortering waarbij noesten tot ca. 6 cm en beperkt spint zijn toegestaan. Rustiek sortering waarbij noesten groter dan ca. 6 cm, spint, kopscheuren en uitgebroken noesten zijn toegestaan. Spint is het witte/zachte hout van het buitenste van de stam wat zich direct onder de schors bevindt.

Tevens zijn er verschillende manieren om het fineer van de boom te bekomen; te weten snijden en schillen. Bij het snijden wordt het fineer recht van de stam gesneden. Hierbij kan er meer een sortering worden gemaakt. Bij schillen draait de stam rond en wordt er een vel van 1 á 2 mm dik geschild waarbij er fineer ontstaat van de buitenkant van de stam tot het midden (kernhout).

Beoordeling geleverde

Het onderhavige geleverde is geschild en heeft daardoor een overwegend dosse (gevlamde) structuur. Verder heeft het geleverde geen spinhout. De noesten vallen overwegend binnen de 6 cm en er zijn geen kopscheuren. Wel zijn er enkele

uitgevallen noesten welke vervolgens zijn gestopt met vulmiddel genaamd putty. Het geleverde valt te beoordelen tussen de sortering A/B en rustiek. Het geleverde komt daarmee overeen met wat in de aankoopbevestiging is beschreven.

Nu heeft de consument aangegeven niet bekend te zijn geweest met sorteringen in hout. Echter gaf de consument bij het deskundigenbezoek wel aan een keuze te hebben gemaakt voor de sortering van het hout van de eiken vloer t.b.v. de begane grond.

De eiken vloer t.b.v. de begane grond is niet rustig als van een 1e sortering, maar komt overeen met een A sortering welke dosse is gezaagd (foto 1). Dosse gezaagd wil zeggen dat er "vlammen" van de nerfstructuur in het hout zichtbaar zijn. Bij kwartiers of half-kwartiers gezaagd hout zou de vloer vele malen rustiger zijn doordat daar geen of bijna geen "vlammen" zichtbaar zouden zijn.

De vloer en de traprenovatie komen qua kleur en uitstraling verrassend goed overeen met inachtneming dat het een totaal ander product is met ca. 8 jaar tussen de aanschaf van elk (foto 2).

Het door [ondernemer] beschikbaar gestelde staaltje geeft de kleur en afwerking goed weer en komt overeen met wat is geleverd. Het rustieke van het geleverde komt minder goed tot zijn recht in het staaltje. Bij een natuurproduct zal het staal qua structuur echter altijd afwijken van wat uiteindelijk wordt geleverd. Het geleverde product en het staal zullen altijd van een andere boom komen.

4. Ernst van de klacht(en)

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

ernstig opvallend gering onopvallend (bijna) niet waarneembaar anders,

namelijk:

Eventuele toelichting:

5. Herstel/vervanging

Is herstel technisch mogelijk? Ja nee

Zo ja, op welke manier?

Zo nee, waarom niet? Voor herstel zou de gehele trap eraf moeten en opnieuw moeten worden uitgevoerd. Echter, slechts het ter plaatse uitslecteren van de treden zou dan een andere uitstraling van de trap kunnen bewerkstelligen waarbij dient te worden aangetekend dat het hout een rustieke sortering blijft en dat de consument bij de uitvoering van de werkzaamheden ook al aanwezig was.

Welke technische oplossing is naar uw vaktechnische oordeel de beste oplossing van de klachten? Slechts het vervangen van de traprenovatie kan verandering, nadrukkelijk geen verbetering, aanbrengen.

Welke herstelkosten (consumentenprijs) zijn (bij benadering) met deze oplossing gemoeid en hoe zijn deze gespecificeerd)? € 3.900,00, waarvan €3.300,00 voor de traprenovatie en € 600,00 voor het verwijderen van de huidige traprenovatie.

Hierbij dient te worden opgemerkt dat hierbij de beschadigingen aan het verfwerk, welke niet te voorkomen zullen zijn, niet zijn meegerekend.'

Overwegingen en beoordeling

Kwalificatie van de overeenkomst

Partijen zijn een overeenkomst aangegaan, op grond waarvan de ondernemer in opdracht van de consument eikenhouten (fijner) trap treden zou leveren en plaatsen. Daarmee is sprake van zowel een koopovereenkomst (artikel 7:1 BW) als van een overeenkomst van aanneming van werk (artikel 7:750 BW). Doordat de in deze zaak geleverde trap treden roerend zijn, geldt dat pas ter plaatste een nieuw werk (de vloer) tot stand wordt gebracht. Van een "te leveren roerende zaak die nog tot stand moet worden gebracht" is in dit geval dan ook geen sprake, zodat artikel 7:5 lid 4 BW toepassing mist. Dit betekent dat de regels rond aanneming van werk en consumentenkoop naast elkaar van toepassing zijn, maar zonder dat de regels van consumentenkoop voorrang hebben bij strijdigheid tussen die regels.

Juridisch kader

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

Eén van de hoofdverplichtingen van de ondernemer is om trap treden te leveren die voldoen aan de koopovereenkomst. Wanneer dat niet het geval is, dan is de vloer non-conform en schiet de ondernemer tekort in de nakoming van de tussen partijen gesloten overeenkomst.

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. In lid 2 van artikel 7:18 BW is het non-conformiteitsbegrip nader uitgewerkt. Daarin staat onder andere dat de zaak moet beschikken over de kwaliteit van en beantwoorden aan de beschrijving van een monster of model, dat de verkoper aan de koper voor het sluiten van de overeenkomst ter beschikking heeft gesteld. Is dat niet het geval, dan is in beginsel sprake van non-conformiteit.

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 geveerd (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).

Non-conformiteit

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

Tussen partijen staat niet ter discussie dat de ondernemer de traptreden heeft geleverd zoals vermeld op de aankoopbevestiging. Het gaat dan om rustieke traptreden, waarbij noesten groter dan circa zes centimeter, spint, kopscheuren en uitgebroken noesten zijn toegestaan. De door de ondernemer geleverde traptreden voldoen hieraan, zodat in zoverre geen sprake is van non-conformiteit. Dat volgt niet alleen uit de inhoud van het deskundigenrapport, maar ook uit de e-mail van de consument aan de ondernemer van 5 december 2022. In die e-mail staat onder meer:

'Het klopt dat jullie het product hebben geleverd zoals in de opdrachtbevestiging vermeld staat. Echter zijn wij er al die tijd vanuit gegaan dat wij een trap zouden krijgen passend bij onze vloer'

De consument verwijt de ondernemer echter dat hem geen keuzemogelijkheid is geboden wat betreft de sortering van de traptreden, en dat niet met hem besproken is dat de sortering zou afwijken van die van de bestaande vloer op de begane grond. Hierbij wijst de consument erop dat hij uit de getoonde vloerstaal en een sample niet heeft kunnen afleiden dat sprake zou zijn van een afwijkende sortering, maar dat die juist bevestigden dat de traptreden goed bij de bestaande vloer zouden passen, dus met een rustige sortering zonder (grote) noesten.

De bindend adviseur overweegt dat op grond van de inhoud van het deskundigenrapport vaststaat dat het rustieke karakter van de traptreden niet goed tot uitdrukking komt in de vloerstaal die aan de consument is getoond. Weliswaar stelt de ondernemer dat de getoonde staal slechts betrekking had op de kleur van de te leveren traptreden, maar dit doet er niet aan af dat de staal wat betreft de sortering wezenlijk afwijkt van de geleverde traptreden en dat als onweersproken vaststaat dat de consument haar verwachtingen over de te leveren traptreden gebaseerd heeft op de getoonde staal. Omdat de traptreden niet beantwoorden aan het model (de vloerstaal) dat voorafgaand aan het sluiten van de overeenkomst is getoond, is niet voldaan aan het vereiste van artikel 7:18 lid 2, aanhef en onder b, BW.

In een geval als deze kan de ondernemer alleen aan een non-conformiteitsoordeel ontkomen indien (i) de consument bij het sluiten van de overeenkomst uitdrukkelijk van een specifieke afwijking in kennis werd gesteld, en (ii) de koper die afwijking toen uitdrukkelijk en afzonderlijk heeft aanvaard. Dit volgt uit lid 6 van artikel 7:18 BW. Tussen partijen staat echter niet ter discussie dat over de sortering van de traptreden niet gesproken is. In dit verband wordt verwezen naar wat de ondernemer hierover geschreven heeft in haar reactieformulier:

'De klant vindt dat de trap te veel noesten heeft. Haar vloer heeft namelijk geen noest. Dit is tijdens de verkoop niet besproken, dat de trap zonder noesten moest zijn. (...)

De consument schrijft dit ook in de hiervoor aangehaalde e-mail van 5 december 2022:

'Christiaan heeft de stalen bij ons thuis naast onze vloer gehouden en de staal die overeenkwam met onze vloer uitgekozen. Hier zaten geen knoesten in. Over de naam van deze houtsoort hebben wij niet gesproken. Als wij hadden geweten dat 'eiken rustiek' met knoesten zou inhouden dan hadden wij hier nooit voor gekozen. Christiaan heeft ons ook niet verteld dat er mogelijk knoesten in het hout zouden zitten.'

Uit diezelfde e-mail van de consument volgt dat op de getoonde vloerstaal slechts vermeld stond dat de kleur kan afwijken van het origineel, maar dat over een afwijkende sortering niets is medegedeeld:

Wij hebben het staaltje dat wij per post hebben ontvangen echt als bevestiging van de vloer gezien. Op de achterkant staat ook: 'let op kleur kan afwijken van het origineel'. We wisten dat dit om de lak ging maar gingen ervanuit dat de houtsoort overeenkwam met de trap die wij zouden krijgen.'

Het voorgaande leidt de bindend adviseur tot de conclusie dat de door de ondernemer geleverde en geplaatste traptreden non-conform zijn.

Vervanging traptreden

De consument heeft gevraagd om kosteloze vervanging van alle dertien traptreden. Uit het deskundigenrapport volgt dat vervanging van de traptreden mogelijk is. Gesteld noch gebleken is dat vervanging in de gegeven omstandigheden niet van de ondernemer kan worden gevergd. Van belang daarbij is dat bij de beslissing van een consument om een vloer te kopen, de uitstraling van de vloer een belangrijke - zo niet doorslaggevende - rol speelt. Gelet op wat hiervoor is overwogen, kan de consument tegenover de ondernemer dan ook aanspraak maken op vervanging van de traptreden. Daarbij dient de ondernemer niet alleen kosteloos nieuwe traptreden 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. Het aanbod dat de ondernemer aan de consument heeft gedaan voordat het geschil aanhangig is gemaakt bij de stichting, bestaande uit het tegen betaling leveren en monteren van een deel van de traptreden, was dan ook niet redelijk. De bindend adviseur merkt in dit verband nog wel op dat in het geval de consument een keuze maakt voor een duurder merk/type traptreden ter vervanging van de geleverde traptreden, hij (uiteraard) het prijsverschil zal moeten bijbetalen.

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

- verklaart de klacht gegrond;
- bepaalt dat de ondernemer de volgende werkzaamheden uitvoert: kosteloze vervanging van de dertien treden van de trap van de begane grond naar de eerste verdieping door andere traptreden, als nader tussen partijen overeen te komen. Indien de keuze van de consument uitgaat naar een duurder merk/type traptreden of materiaal, dient hij het (prijs)verschil bij te betalen;
- 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;
- 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.

Aldus beslist door de Stichting UitgesprokenZaak.nl, op 10 december 2024,