

Schoonloopmat kwalitatief minder dan verwacht

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 3 september 2024 in het bijzijn van partijen een onderzoek verricht. De deskundige heeft zijn bevindingen neergelegd in een schriftelijk rapport van 6 september 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 6 februari 2024 een overeenkomst met elkaar gesloten, op grond waarvan de ondernemer tegen betaling van een totaalbedrag van € 8.524,32 inclusief btw vloerdelen, plinten en een schoonloopmat zou leveren en leggen, een en ander na het uitvoeren van een voorinspectie. De vloerdelen, de plinten en de schoonloopmat zijn op 9 februari 2024 geleverd en de werkzaamheden aan de vloeren zijn afgerond op 21 februari 2024. Op 22 februari 2024 heeft de consument bij de ondernemer geklaagd over de dikte van de schoonloopmat. De consument heeft de overeengekomen prijs volledig voldaan.

Standpunt consument

De consument stelt – samengevat – dat de ondernemer niet de schoonloopmat geleverd heeft die is overeengekomen, omdat de geleverde mat veel dunner is dan hij had mogen verwachten. Verder klaagt de consument erover dat de ondernemer de ruimtes verkeerd heeft ingemeten, waardoor hij na het leggen van de vloeren veel materialen over heeft die hij wel heeft moeten betalen.

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

“Of het bedrijf levert een juiste en goede dikke schoonloopmat zoals voorgespiegeld was, zonder extra kosten. Of 100% restitutie van de schoonloopmat en arbeid.”

Verder een onderzoek naar hoe de strekkende en vierkante meter zo enorm verschillen tussen de verkoper welke gerekend heeft van de bouwtekening en diegene die de voorinspectie heeft gedaan.”

Standpunt ondernemer

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

“Wij hebben geleverd zoals gevraagd. Klant niet eens met de kwaliteit. Uit coulance voorstel aan consument gedaan om de deurmat terug te nemen tegen 50% exclusief de legkosten.

En

Wij vinden dat dat wij geleverd hebben zoals de consument besteld heeft. De consument was een andere kwaliteit mat gewend en hebben om mee te denken in een oplossing 50% van de aanschaf van de deurmat terug te betalen exclusief arbeidsloon kosten.”

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)

Deurmat:

De deurmat die door de ondernemer is geplaatst kan benoemd worden als dun en flexibel; een standaard deurmat. Een monster van de gewenste deurmat is door de consument aan deskundige getoond: dit is een dikke en stugge deurmat. In kwaliteit is de deurmat die de consument had gewenst van een hogere kwaliteit.

Gezien de berekende prijs door de ondernemer zou men mogen verwachten dat de door hen geleverde deurmat ook uit het hoge segment zou komen.

Consument geeft aan (en is niet betwist door de ondernemer) dat er bij de verkoop expliciet is gevraagd om een dikke deurmat, echter de verkoper kon geen voorbeeld laten zien van de door de ondernemer te leveren mat.

Deskundige is van mening dat als een ondernemer niet zeker weet of de te leveren mat goed genoeg is voor een consument, dat zij óf een monster regelen, óf de deurmat niet leveren.

Als toevoeging: de deurmat ligt bij de consument gedeeltelijk over een kruipluik.

Consument geeft aan dat zij hadden verwacht dat ook hier een voorinspectie nodig zou zijn geweest, daar de deurmat hobbelig

ligt over het luik en de ondergrond.

Deskundige geeft aan dat in de branche het gebruikelijk is dat een consument verantwoordelijk is voor een vlakke overgang tussen de ondergrond en een luik; hetzij door het luik vlakker te maken, hetzij door dit gedeelte met platen vlak af te werken. Deskundige heeft overigens geconstateerd dat de deurmat niet netjes is ingesneden: op enkele plekken is er in de deurmat gesneden en over het geheel ligt de deurmat niet pas, waardoor deze opbolt tegen het PVC aan.

Meer- minder verbruikt materiaal:

Consument heeft de vloer aangeschaft in een filiaal van de ondernemer, waarbij de bouwtekening is overhandigd aan de verkoper.

De verkoper heeft berekend wat er aan materiaal nodig zou zijn, inclusief snijverlies.

Nadat de ondernemer een (betaalde) voorinspectie heeft gedaan, is aan de consument een aangepaste offerte verstrekt, daar volgens de ondernemer veel meer materiaal nodig zou zijn.

Consument accepteert de offerte.

Na het leggen blijft erg veel materiaal over: de ondernemer neemt dat niet terug.

Na gesteggel over en weer accepteert de consument een klein afkoopbedrag.

Deskundige is van mening dat deze gang van zaken absurd te noemen is.

Men kan niet extra materiaal leveren omdat het schijnbaar noodzakelijk is, om het vervolgens niet terug te nemen als blijkt dat men gebleken onkundig en ondeskundig is in het berekenen van benodigde materialen.

Deskundige heeft de volgende tekst op de factuur van de ondernemer aangetroffen:

"Onze inspecteur berekend de totale oppervlakte en geeft aan welke behandeling uw vloer nodig heeft. Zo komt u niet voor verrassende uitgave te staan!"

5. Herstel/vervanging

Is herstel technisch mogelijk? Ja nee

Zo ja, op welke manier?

Zo nee, waarom niet? De deurmat die de consument wilde en volgens de consument zo is besteld, is dik en stevig; ondernemer geeft tijdens het deskundigenbezoek aan dat zij deze deurmatten niet kunnen leveren, alleen het type wat zij al geleverd hebben.

De kwestie met het teveel geleverde en betaalde materiaal is geen technische zaak.

Welke technische oplossing is naar uw vaktechnische oordeel de beste oplossing van de klachten? Er zijn geen technische oplossingen.

Welke herstellkosten (consumentenprijs) zijn (bij benadering) met deze oplossing gemoeid en hoe zijn deze gespecificeerd)? Deurmat:

consument kan de deurmat houden, of kan zelf de gewenste deurmat aanschaffen.

De kosten zijn ongeveer 300,00 tot 400,00 per mat van die afmeting."

De klacht over de schoonloopmat wordt door de deskundige als opvallend gekwalificeerd. Voor zover de klacht van de consument ziet op het niet gebruikte materiaal kwalificeert de deskundige deze als ernstig.

Overwegingen en beoordeling

De omvang van het geschil

De consument heeft in zijn vragenformulier aangegeven dat hij een onderzoek wil naar de oorzaak van het feit dat de ondernemer bij het opmeten van de vloeren met gebruikmaking van de bouwtekeningen tot een ander meetresultaat kwam dan tijdens de voorinspectie. Hij heeft op dit punt echter geen concrete eis aan de bindend adviseur voorgelegd, zoals terugbetaling van de aanschafwaarde van het te veel geleverde materiaal. Hierbij komt dat partijen hierover op een eerder moment al afspraken hebben gemaakt, zo volgt uit de door de consument overgelegde correspondentie en het verweer van de ondernemer.

Ondanks het feit dat de deskundige zich in zijn rapport ook heeft uitgelaten over de te veel geleverde materialen, zal de bindend adviseur zich bij de beoordeling daarom beperken tot één geschilpunt, namelijk of de geleverde schoonloopmat al dan niet non-conform is.

Juridisch kader

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

Op grond van artikel 7:22 lid 1 sub a BW heeft de koper bij een consumentenkoop – kort gezegd – de bevoegdheid de overeenkomst te ontbinden als een gebrekkige (non-conforme) zaak wordt afgeleverd, tenzij de non-conformiteit – gezien haar geringe betekenis – de ontbinding met haar

gevolgen niet rechtvaardigt. De bevoegdheid tot ontbinding ontstaat op grond van artikel 7:22 lid 2 BW pas wanneer herstel en vervanging onmogelijk zijn of van de verkoper niet gevegd kunnen worden, dan wel indien de verkoper niet binnen redelijke termijn of zonder ernstige overlast tot herstel of vervanging is overgegaan (artikel 7:21 lid 1 jo. lid 3 BW).

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 schoonloopmat de eigenschappen bezit die de consument op grond van de overeenkomst mocht verwachten. De consument heeft onweersproken gesteld dat de schoonloopmat op de website van de ondernemer werd aangeboden met een dikte van acht millimeter, terwijl de geleverde en geplaatste schoonloopmat niet dikker is dan vijf millimeter. In deze procedure heeft de consument bovendien onweersproken gesteld dat sprake is van een legfout, omdat de schoonloopmat niet netjes is ingesneden en bolt. Deze stelling vindt ook steun in het deskundigenrapport.

Deze omstandigheden leiden de bindend adviseur tot de conclusie dat de door de ondernemer geleverde en geplaatste schoonloopmat non-conform is.

Ontbinding

Vast staat dat de ondernemer niet in staat is om een dikkere schoonloopmat te leveren. Vervanging van de schoonloopmat door een dikker exemplaar is dus niet mogelijk.

Op grond van de voorgaande overwegingen is de consument in beginsel bevoegd om de koopovereenkomst ten aanzien van de schoonloopmat te ontbinden. Dit is slechts anders als het gebrek de ontbinding met haar gevolgen – gezien haar geringe betekenis – niet rechtvaardigt. De ondernemer heeft dat echter niet gesteld.

De overeenkomst wordt daarom gedeeltelijk ontbonden, namelijk voor zover deze ziet op de geleverde en geplaatste schoonloopmat. Dit betekent dat partijen gehouden zijn om hun prestaties ongedaan te maken (artikel 6:271 BW), te weten terugbetaling door de ondernemer aan de consument van de koopsom voor de schoonloopmat en de prijs voor het leggen ervan, in totaal € 483,83 inclusief btw (€ 508,87 inclusief btw minus het overeengekomen kortingspercentage van 4,92%), en teruggave door de consument aan de ondernemer van de schoonloopmat.

De kosten van behandeling

Alle feiten en overwegingen in aanmerking nemende concludeert de bindend adviseur dat de klacht gedeeltelijk, namelijk voor zover deze betrekking heeft op de schoonloopmat, gegrond is. Daarom moeten de kosten van behandeling (€ 250,00) deels door de ondernemer worden vergoed. Naar redelijkheid en billijkheid wordt dit deel bepaald op een percentage van 50%, dus een bedrag van € 125,00.

Beslissing

- De klacht is gedeeltelijk gegrond;
- De koopovereenkomst tussen partijen wordt ontbonden voor zover deze betrekking heeft op de geleverde en geplaatste schoonloopmat;
- De ondernemer dient binnen vier weken na de datum van dit bindend advies aan de consument te betalen:
 - * € 483,83 wegens terugbetaling koopsom en legkosten schoonloopmat;
 - * € 125,00 wegens kosten behandeling.
- De ondernemer dient binnen vier weken na de datum van dit bindend advies een afspraak te maken met de consument over het ophalen van de schoonloopmat. De consument dient hieraan zijn

medewerking te verlenen. Indien de ondernemer geen prijsstelt op teruggave van de schoonloopmat, dan dient zij dit ook binnen de hiervoor genoemde termijn aan de consument mede te delen;
- de ondernemer is behandelingskosten verschuldigd conform het tarief vermeld in het eerste bericht in het geschillensysteem.

Aldus beslist door de Stichting UitgesprokenZaak.nl, op 13 januari 2025,