

## **Schade aan vloer door stoelpoten en barst in houten tafelblad, deels gegrond**

### **Partijen:**

Consument: de heer [consument], wonende te [woonplaats], bijgestaan door mevrouw mr. [gemachtigde].

Ondernemer: [ondernemer], statutair gevestigd te [vestigingsplaats].

### **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.

Er heeft op 9 september 2022 onderzoek plaatsgevonden door deskundige de heer [deskundige], waarvan op 10 september 2022 rapport is opgemaakt (hierna: het deskundigenrapport).

De bindend adviseur heeft kennisgenomen van de door partijen ingebrachte stukken en het deskundigenrapport.

Er heeft geen videozitting plaatsgevonden, omdat partijen voldoende gelegenheid hebben gehad om hun standpunten naar voren te brengen en de bindend adviseur zich voldoende voorgelicht achtte.

### **Overeenkomst waarop het geschil betrekking heeft**

De overeenkomst betreft, voor zover hier van belang, de koop van stoelen en een tafel.

### **Standpunt consument**

De consument heeft de klacht bij inleidend formulier als volgt verwoord:

*“Er spelen drie verschillende punten: 1. ondeugdelijke pootjes van de stoelen en ondeugdelijk herstel hiervan; 2. schade aan de vloer door de ondeugdelijke (herstelde) pootjes; 3. scheur in het tafelblad. De klacht over de pootjes en de schade aan de vloer hebben cliënten binnen een maand na levering geconstateerd en aan de wederpartij kenbaar gemaakt. Hierdoor wordt vermoed dat de stoelen al vanaf het moment van levering niet deugdelijk zijn geweest. Cliënten hebben derhalve recht op kosteloos en deugdelijk herstel. De ondeugdelijke stoelen hebben schade veroorzaakt aan de vloer van cliënten. De wederpartij is gehouden om deze schade deugdelijk te (laten) herstellen. Over de scheur is het tafelblad zijn cliënten van mening dat hier sprake is van een gebrek, waardoor de wederpartij gehouden is om deugdelijk en kosteloos te herstellen of de tafel kosteloos te vervangen.”*

In een bijlage bij het formulier heeft de consument de klacht verder toegelicht.

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

*“Cliënt wenst deugdelijk en kosteloos herstel/vervanging van de stoelen/pootjes van de stoelen. Ook wenst cliënt kosteloos en deugdelijk herstel van de schade aan de vloer. Allerlaatst wenst cliënt kosteloos en deugdelijk herstel/vervanging voor de scheur in de tafel.”*

### **Standpunt ondernemer**

De ondernemer heeft als volgt gereageerd:

*“Klacht eettafel:*

*Kripscheur in het blad van de tafel, hiervoor nogmaals uitleg gegeven dat het hout kan gaan werken en als het niet vanzelf weggaat, kunnen wij evt. gratis vulmiddel opsturen.*

*Wat betreft de vloer, viltjes of een plastic dopje geven geen krassen op een vloer, dit komt meestal door vuil of zandkorrels tussen de vloer en het viltje.*

*Ook waren de viltjes bij bezoek aan de klant volledig versleten (zie foto)”*

### **Deskundigenrapport**

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

*“1. De pootjes zijn zeker deugdelijk en doen goed dienst op een tapijten vloer. Bij vloeren van hout / laminaat / pvc kunnen deze wel eens problemen geven door hun hardheid. De pogingen van de ondernemer om deze van viltjes te voorzien stranden in niet blijven vastzitten, er af schuiven, et*

*cetera. Het zou verstandiger zijn geweest om voor deze stoelen doppen met viltjes te leveren welke juist voor deze situatie zijn gemaakt. In bijgeleverde bijlage een kort overzicht welke bij de deskundige naar boven komt in Google op de zoekterm vilttoppen buisstoelen. Bij het grote aantal wat boven komt zal zeker een passende te koop zijn.*

*2. De schade aan de vloer. Tijdens het bezoek van de deskundige heeft hij een kleine beschadiging kunnen waarnemen en een moeilijk te vinden streep. Voor deze laatste moest je op een bepaalde hoek met bepaald licht kijken om hem te zien. Deze streep was op moment van bezoek niet vast te leggen op foto. Van het putje in de vloer is in de bijlage een foto opgenomen.*

*3. De scheuren in het tafelblad. Door verschillen in luchtvochtigheid gaat al het hout trekken / werken. Meestal gaat dat goed, het zagen van de boom gebeurt zo dat er zo min mogelijk werking in de te verwerken planken zit. Bij de verwerking wordt gekeken welke planken naast elkaar worden verwerkt zodat het hout tegengesteld werkt en dat het geheel mooi blijft. Het kan voorkomen dat de krachten groter zijn dan wat het product kan verwerken en dan ontstaan er krimpnaadjes op de verlijming van twee delen of er ontstaat een scheurtje in het hout zelf.*

[...]

*Is herstel technisch mogelijk?  Ja  nee*

*Zo ja, op welke manier?*

[...]

*3. De ontstane kieren kunnen worden opgevuld met een mooi bijkleurend vulmiddel.*

[...]

*Bij 3: De kieren zullen na opvulling wel zichtbaar blijven voor wie weet dat dit gedaan is echter dit kunnen we als een normale oplossing beschouwen voor een dergelijk probleem met scheuren van hout door verschil in luchtvochtigheid.*

[...]

*Het opvullen van de tafel kan het beste in de werkplaats van de ondernemer plaats vinden. 2 x 45 min halen 2 x 45 min retour brengen + reparatie 2 manuren [...]*

## **Overwegingen en beoordeling**

1. Vastgesteld wordt dat de deskundige op 9 september 2022 ter plaatse is geweest om onderzoek te verrichten. Zijn bevindingen heeft hij neergelegd in het deskundigenrapport. Het deskundigenrapport is op zorgvuldige wijze tot stand gekomen. Partijen hebben hier geen andersluidend rapport tegenover gezet (artikel 12 lid 2 Reglement geschillenregeling wonen). De bindend adviseur gaat dan ook in beginsel uit van de juistheid van het deskundigenrapport en neemt dit tot uitgangspunt bij de beoordeling.
2. In de toelichting bij het inleidend formulier stelt de consument dat hij zelf vilt had gekocht om - ter bescherming van de vloer - aan te brengen onder de stoelpoten, maar dat de ondernemer te kennen heeft gegeven dat de ondernemer vilt zou aanbrengen.
3. Overwogen wordt dat de consument er dus mee bekend was dat onder deze stoelpoten viltjes moesten zitten, ter bescherming van de vloer. Voorts wordt overwogen dat het een feit van algemene bekendheid is dat viltjes onder stoelpoten kunnen slijten, verschuiven of loslaten. Dit is ook afhankelijk van de wijze en frequentie van gebruik. Dergelijke viltjes moeten dan ook met enige regelmaat worden gecontroleerd en zo nodig vervangen. Dit betekent niet dat sprake is van een tekortkoming aan de zijde van de ondernemer, of dat het geleverde niet aan de overeenkomst beantwoordt. Ook het overigens aangevoerde leidt niet tot die conclusie. Weliswaar heeft de deskundige het aanbrengen van vilttoppen als mogelijkheid geopperd, maar de bindend adviseur constateert dat dit tussen partijen niet is overeengekomen.
4. Uit het voorgaande volgt dat de eis van de consument met betrekking tot het vervangen of herstellen van de stoelpoten wordt afgewezen. Datzelfde geldt - in het verlengde hiervan - voor de eis met betrekking tot het herstel van de vloer, althans een schadevergoeding in verband met schade aan de vloer. Hierbij is voorts nog in aanmerking genomen dat niet kan worden vastgesteld dat de schade aan de vloer het gevolg is van het loslaten van viltjes.

5. Wat betreft het tafelblad heeft de consument in reactie op het deskundigenrapport te kennen gegeven dat hij akkoord gaat met het door de deskundige voorgestelde herstel. De ondernemer heeft in reactie op het deskundigenrapport geschreven: *“Het geval van de tafel is wat ons betreft geen geval voor uw commissie, daar loopt geen geschil over omdat we vanaf dag één hebben aangegeven dit op te willen lossen en daar nemen we nog steeds onze verantwoordelijkheid voor.”*
6. In het deskundigenrapport is vermeld dat de kieren in het tafelblad kunnen worden gevuld met een bijkleurend vulmiddel. Verder heeft de deskundige geschreven dat dit het beste kan gebeuren in de werkplaats van de ondernemer. De bindend adviseur constateert dat de ondernemer in een eerder stadium (zie onder meer de e-mail van de ondernemer van 15 november 2021 en het reactieformulier) als oplossing voor het probleem met de kieren wel al heeft voorgesteld om deze op te vullen, maar daarbij zou de ondernemer vulmiddel opsturen en moest de consument daar vervolgens zelf mee aan de slag. Thans heeft de ondernemer in reactie op het deskundigenrapport echter niet bestreden dat hij de kieren in zijn werkplaats dient op te vullen. De bindend adviseur zal deze werkzaamheden dan ook opdragen, waarbij de ondernemer de tafel ook ophaalt en retourneert.
7. Uit het voorgaande volgt dat de klacht gedeeltelijk gegrond is.
8. Gezien de uitkomst van de zaak dient de ondernemer een deel van het door de consument betaalde klachtgeld te vergoeden, te weten tot een bedrag van € 100,-.

### **Beslissing**

- De klacht is gedeeltelijk gegrond.
- De ondernemer voert de volgende werkzaamheden uit: het opvullen van de kieren in het tafelblad, met bijkleurend vulmiddel (waarbij de ondernemer de tafel ophaalt en retourneert). Partijen treden binnen 2 weken na heden in overleg voor het maken van nadere afspraken over de uitvoering van deze werkzaamheden, waaronder reële 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 betaalt binnen 4 weken na heden € 100,- aan de consument in verband met de kosten van behandeling van dit geschil.
- Het meer of anders gevraagde wordt afgewezen.

Aldus beslist door de Stichting UitgesprokenZaak.nl, op 8 december 2022,

mr. [bindend adviseur],  
Bindend adviseur