

Tapijt komt niet overeen met de door de ondernemer getoonde staal, klacht gegrond

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. Op 24 maart 2025 heeft de deskundige een onderzoek verricht, waarvan op 1 april 2025 een rapport is opgemaakt. 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

De overeenkomst betreft - samengevat - de levering en montage van een tapijtvloer met toebehoren in de hal, woonkamer en slaapkamer van de woning van de consument tegen een door de consument te betalen bedrag van € 3.218,48. Dit bedrag is door de consument geheel aan de ondernemer voldaan. De levering en montage van de tapijtvloer vond plaats medio mei 2024. De klachten van de consument zijn ontstaan en bij de ondernemer gemeld medio september 2024.

Standpunt consument

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

“In het tapijt zijn duidelijk vlekken en lichte strepen te zien. Volgens de service afdeling gaat het hier om de vleug. Maar een vleug is niet altijd op dezelfde plekken aanwezig. De vlekken zijn dat wel. Ook is de contour van de vlekken duidelijk zichtbaar. Het lijkt alsof er water is gemorst. De lichte lijnen zijn mijns inziens weeffouten. Volgens de serviceafdeling is dit allemaal inherent aan het soort en de kwaliteit van het tapijt. Het is echter niet een goedkoop tapijt dat ik heb uitgezocht.”

Op de vraag hoe de consument het geschil opgelost wenst te zien, heeft zij in het inleidend (vragen)formulier onder meer als volgt geantwoord:

“(…) Ik vind dat ik recht heb op een tapijt zonder vlekken en lijnen.”

Standpunt ondernemer

De ondernemer heeft in het reactieformulier als volgt geantwoord:

“Er zitten geen vlekken in het tapijt in de zin dat er na het leggen vlekken ontstaan zijn. De zogenoemde vlekken die de consument ziet zijn kleurnuances in de garens die gebruikt zijn waardoor een speels effect ontstaat.”

Deskundigenrapport

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

“(…)”

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

Bij binnenkomst mag het helder zijn. De strepen zijn op meerdere plekken zichtbaar en zijn zeker geen weeffouten maar een speling van het twisten van de garens met de verschillende kleuren. Juist op die plekken is er veel van dezelfde kleur (lichte kleur) garen samengekomen zodat er optisch tijdens het tuften (productiemethode van het tapijt) een streep effect ontstaat. Dit is zeker geen weeffout, maar optisch zeker een streep en dat op meerdere plekken door de gehele woning in alle ruimtes die zijn voorzien van dit tapijt. Een vleug in een boucle is meestal, en net zoals hier, nauwelijks waarneembaar. Dit is bij de kortpolige boucle's, waartoe deze vloerbedekking behoort, normaal. De benoemde vlekken zijn niet zo waarneembaar, in tegenstelling tot de aangeleverde foto's waarop op een aantal wel duidelijk de vlekken te zien zijn. Op een aantal foto's zit schaduwwerking wat de beoordeling op foto, maar ook in het echt, lastig maakt. Wat de deskundige betreft zijn de foto's van “naast de bank” het meest relevant. De deskundige heeft veel moeite moeten doen om te proberen te zien wat de consument ziet en wat op de foto staat. Volgens de consument was het juist bij bepaalde lichtval opvallend. Ook hier is een volgens de deskundige onopvallende vorm van speling van het garen hetgeen de consument ziet. De deskundige kan op geen enkele manier een product technische fout ontdekken. Ook acht de deskundige het niet aannemelijk dat het leggen en de legmethode hiervoor aansprakelijk is.

Tijdens zijn bezoek zijn er meer zaken besproken welke niet bij de klachtoomschrijving staan. Hierover heeft de deskundige aantekeningen gemaakt maar zullen geen onderdeel vormen van deze rapportage.

4. Ernst van de klacht(en)

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

(...) ☒ opvallend (...) ☒ (bijna) niet waarneembaar (...)

Eventuele toelichting: Strepen opvallend, de rest voor de deskundige moeilijk tot niet waarneembaar.

5. Herstel/vervanging

Is herstel technisch mogelijk? ☐ Ja ☒ nee

Zo ja, op welke manier?

Zo nee, waarom niet? Het zijn product gebonden eigenschappen welke ook zullen zitten in de volgende metrages en ook over een maand. Herstel met zelfde product geeft zelfde problemen.

Welke technische oplossing is naar uw vaktechnische oordeel de beste oplossing van de klachten?
geen
(...)

7. Nadere toelichting

Eventuele nadere toelichting op uw rapport:

Dat de consument het een en ander aan de vloer ziet is helder. Voor de deskundige zijn de strepen het meest opvallend. Wat belangrijk is in deze is dat de ondernemer een staal van het geleverde bij zich had en op basis waarvan de consument de vloer heeft uitgezocht. Op geen van de stalen heeft de deskundige, en vooral op de kleur welke de consument heeft uitgezocht, deze strepen kunnen waarnemen. Het overige zou je hoe dan ook nooit op een staal zien omdat daar ook de lichtval een rol speelt. De strepen zijn helder en goed waarneembaar. De vlekken daarentegen welke de consument ziet, op foto aantoont en welke bij bezoek door de deskundige nauwelijks waarneembaar zijn en dat de lichtval hier invloed op heeft niet. De bijgeleverde foto is dat wat de deskundige ziet na meerdere pogingen. De deskundige heeft veel moeite gedaan en foto's gemaakt om tot dit resultaat te komen. (...)"

Overwegingen en beoordeling

Het geschil

1. De consument stelt - onder verwijzing naar overgelegde foto's - dat het tapijt niet de eigenschappen bezit, die zij op grond van de (koop)overeenkomst mocht verwachten. Uit het inleidend (vragen)-formulier maakt de bindend adviseur op dat de consument aanspraak maakt op vervanging van het tapijt in de hal, woonkamer en slaapkamer.

Non-conformiteit

2. Vastgesteld moet worden of het tapijt voldoet aan wat de consument op grond van de (koop)overeenkomst mocht verwachten. De vraag of de ondernemer als verkoper heeft voldaan aan de op haar rustende contractuele verplichtingen moet worden beantwoord aan de hand van de maatstaf van artikel 7:17 BW. Lid 1 van dit artikel bepaalt dat de afgeleverde zaak aan de overeenkomst moet beantwoorden, terwijl het tweede lid onder meer bepaalt dat een zaak niet aan de overeenkomst beantwoordt indien zij, mede gelet op de aard van de zaak en de mededelingen die de verkoper over de zaak heeft gedaan, niet de eigenschappen bezit die de koper op grond van de overeenkomst mocht verwachten. Indien aan de koper een monster of model is getoond of verstrekt, bepaalt lid 4 - bij wijze van uitwerking van de conformiteitseis van het eerste lid - dat in dat geval de zaak met dit monster of model moet overeenstemmen, tenzij het slechts bij wijze van aanduiding werd verstrekt zonder dat de zaak daaraan behoefde te beantwoorden.

3. Vastgesteld wordt dat de deskundige op 24 maart 2025 ter plaatse is geweest om onderzoek te verrichten. Zijn bevindingen heeft hij neergelegd in het deskundigenrapport van 1 april 2025. De motivering en conclusies van dat deskundigenrapport zijn begrijpelijk en inzichtelijk. Partijen hebben hier geen andersluidend rapport tegenover gezet (artikel 12 lid 2 Reglement geschillenregeling wonen). De bindend adviseur gaat dan ook uit van de juistheid van het deskundigenrapport en neemt dit tot uitgangspunt bij de beoordeling.

Vlekken

4. De consument stelt zich in de eerste plaats op het standpunt dat er vlekken zichtbaar zijn in het tapijt. De deskundige heeft geconstateerd dat de door de consument genoemde vlekken niet zo waarneembaar zijn. Hij heeft daarbij opgemerkt dat hij veel moeite heeft moeten doen om te zien wat de consument zegt te zien en wat waarneembaar is op de door de consument overgelegde foto's. Volgens de deskundige is sprake van een onopvallende vorm van speling van het garen en is geen sprake van een gebrek. De bindend adviseur ziet geen aanleiding om aan deze conclusie van de deskundige, waarvan mag worden aangenomen dat hij deze heeft gedaan vanuit zijn eigen expertise, te twijfelen. Op haar beurt heeft de consument niets aangevoerd dat afbreuk doet aan de houdbaarheid van deze conclusie. De bindend adviseur zal de conclusie van de deskundige daarom overnemen. Van non-conformiteit op dit punt is dan ook geen sprake.

Witte strepen

5. In de tweede plaats stelt de consument zich op het standpunt dat er opvallende witte strepen zichtbaar zijn in het tapijt. Ten aanzien daarvan overweegt de bindend adviseur het volgende.

6. Tussen partijen is niet in geschil dat de ondernemer voorafgaand aan het sluiten van de koopovereenkomst een staal heeft getoond van het door haar aan de consument te leveren tapijt. Gelet op wat hiervoor is overwogen (onder 2), maakt dit dat in beginsel heeft te gelden dat het geleverde tapijt niet aan de overeenkomst beantwoordt, indien komt vast te staan dat deze niet overeenstemt met het door de ondernemer aan de consument getoonde staal.

7. Op basis van de - door de ondernemer niet weersproken - bevindingen van de deskundige concludeert de bindend adviseur dat het geleverde tapijt op dit punt niet aan de overeenkomst beantwoordt. De deskundige heeft vastgesteld dat de witte strepen op meerdere plekken door de gehele woning (in alle ruimtes die zijn voorzien van dit tapijt) opvallend aanwezig zijn. Van belang is verder dat de ondernemer een staal van het geleverde tapijt aan de deskundige heeft getoond en dat de deskundige op geen van de stalen dergelijke witte strepen heeft kunnen waarnemen. Het moge zo zijn dat de deskundige ook heeft geoordeeld dat sprake is van een product gebonden eigenschap (en niet van weeffouten), maar dat neemt niet weg dat de consument ervan uit mocht gaan dat het geleverde tapijt overeen zou komen met het aan haar getoonde staal, waarbij nog wordt opgemerkt dat niet in geschil is dat de consument haar aankoopbeslissing heeft gebaseerd op het door de ondernemer aan haar getoonde staal. Door de ondernemer is niet gesteld, laat staan onderbouwd, dat het staal slechts bij wijze van aanduiding is getoond aan de consument zonder dat het tapijt daaraan behoefde te voldoen.

8. Ook indien wordt aangenomen dat bepaalde (mogelijke) eigenschappen/kenmerken (in dit geval de opvallende aanwezigheid van witte strepen in het tapijt) inherent zijn aan dit merk/type tapijt, dan had het op de weg van de ondernemer gelegen om daar bij het staal uitdrukkelijk voor te waarschuwen dan wel ervoor te zorgen dat het staal een nauwkeurige weergave betreft van het daadwerkelijke tapijt. De ondernemer heeft ook niet op andere wijze aangetoond dat de consument de/ het genoemde eigenschap/ kenmerk (in afwijking van het aan de consument getoonde staal) van het tapijt behoorde te verwachten.

9. De conclusie is dat het tapijt (op dit punt) niet de eigenschappen bezit, die de consument mocht verwachten en daarom non-conform is.

Vervanging

10. De deskundige heeft geoordeeld dat herstel van het tapijt niet mogelijk is. Dat is door partijen niet weersproken. Nu vast staat dat het tapijt niet aan de overeenkomst beantwoordt, heeft de consument op grond van het bepaalde in artikel 7:21 lid 1 sub c BW het recht om vervanging (een nieuw, gelijkwaardig tapijt; zie in dit verband het oordeel van de deskundige dat ten aanzien van de (mogelijke) aanwezigheid van witte strepen sprake is van een product gebonden eigenschap) te verlangen. Dat is alleen anders indien het gebrek te gering is om vervanging te rechtvaardigen. Het is de bindend adviseur niet gebleken dat het gebrek aan het tapijt te gering is om vervanging te rechtvaardigen. Daarbij wordt in aanmerking genomen dat bij de beslissing van een consument om een tapijt te kopen, de uitstraling van het tapijt een belangrijke - zo niet doorslaggevende - rol speelt.

11. De ondernemer dient niet alleen kosteloos een nieuw (gelijkwaardig) tapijt (met toebehoren) te leveren, maar moet ook kosteloos zorgdragen voor de werkzaamheden die zijn gemoeid met de demontage en montage, nu deze werkzaamheden in rechtstreeks verband staan met de non-conformiteit van het geleverde product (artikel 7:21 lid 2 BW).

De bindend adviseur merkt in dit verband nog wel op dat in het geval de consument een keuze maakt voor een duurder merk/ type tapijt ter vervanging van het geleverde tapijt, zij het prijsverschil zal moeten bijbetalen.

12. Het staat partijen overigens vrij om afspraken te maken die afwijken van dit bindend advies. Zo zouden zij bijvoorbeeld kunnen afspreken dat het tapijt niet wordt vervangen en dat de ondernemer een financiële compensatie aan de consument betaalt. Bij gebreke van dergelijke afwijkende afspraken tussen partijen geldt echter dit bindend advies.

Conclusie

13. Alle feiten en overwegingen in aanmerking nemende, concludeert de bindend adviseur dat de klacht gegrond is.

14. De ondernemer dient, als de (grotendeels) in het ongelijk gestelde partij, de kosten van behandeling van dit geschil aan de consument te vergoeden.

Beslissing

- De klacht is gegrond;
- De ondernemer dient het tapijt kosteloos te (laten) vervangen door een nieuw tapijt, als nader tussen partijen overeen te komen. Indien de keuze van de consument uitgaat naar een duurder merk/ type tapijt, dient zij het (prijs)verschil bij te betalen;
- Partijen treden binnen 4 weken na vandaag in overleg voor het maken van nadere afspraken over de uitvoering van de 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 vergoedt binnen 4 weken na dit bindend advies de door de consument aan de stichting betaalde behandelingskosten van € 250,-;
- De ondernemer is behandelingskosten verschuldigd conform het tarief zoals vermeld in het eerste bericht in het geschillensysteem.

Aldus beslist door de Stichting UitgesprokenZaak.nl, op 24 juni 2025,